الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الإخوة منتوري- قسنطينة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس و العلوم التربوية

رقم التسجيل: ....

الرقم التسلسلي:............

الموضـــــوع:

الضغوط المهنية و علاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية

دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة

من إعداد الطالبة :

- عثمان مريم

تحت إشراف الأستاذ الدكتور:

- لوكيا الهاشمي

أعضاء لجنة المناقشة:

- رواق عبلة	أستاذ التعليم العالي	جامعة قسنطينة	رئيسا
- لوكيا الهاشمي	أستاذ التعليم العالي	جامعة قسنطينة	مشرفا و مقررا
- حمداش نوال	أستاذ التعليم العالي	جامعة قسنطينة	عضوا مناقشا
- العايب رابح	أستاذ التعليم العالي	جامعة قسنطينة	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2009-2010

الشـــــــــكر

أحمد الله حمدا كثيرا يليق بجلاله وكمال صفاته الذي وفقني و أعانـــي على إتمام هذه الدراسة،وأصــلي وأســلم على من لا نــبي بعــده.

و أسأله عز و جل أن يبارك لي في والديا الكريمين و أن يوفقني كي أرد فضلهما فلهما مني جزيل الإمتنان.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ الدكتور:لوكياالهـــاشمي بقبوله الإشراف على هذه الرسالة و متابعته المستمرة وتوجيهاته القيمة.

كما أتقدم بالشكر الخاص إلى السيد مدير مؤسسة الحماية المدنية بـ بسكرة السيد: على التسهيلات المقدمة أثناء القيام بهذه الدراسة.

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر و التقدير لكل من ساهم و قدم لي العون و التوجيه لإتمام هذه الدراسة وبخاصة الأخت "صاولي جهاد".

و الحمد لله أولا وأخيرا

الفهرس

الفهرس

قائـــمة الجداول:

قائمة الأشكال:

المقدمة

المقـــــدمة :

يعيش الفرد اليوم في بيئة تتسم بالتغير السريع و المستمر الذي يصعب مواكبته في كافة مجالات الحياة، و العالم أصبح في دوامة و صراع مع هذا التغير الذي صار حقيقة في حياة هذه المجتمعات و المنظمات.

وهذا التغير و ما تبعه من تطور سريع و مستمر يعد قوة أساسية لها تأثيراتها الآنية و عواقبها على النواحي النفسية و الاجتماعية للأفراد وباعتبار أن البيئة التنظيمية جزء من هذه المجتمعات فإنها ليست بمعزل عن ذلك ، حيث يتعرض العاملين لها لمستويات مختلفة من الضغوط و التوترات ، قد تخلف آثارا نفسية و اجتماعية وتنظيمية على كل فرد فيها،إذ كثيرا ما يواجه العاملون في المنظمة مواقف و ظروف عديدة يتعرضون خلالها لحالات من الاضطرابات و القلق و الخوف و الإحباط و الغضب، مما يؤثر على حالتهم الصحية و النفسية و كذا على علاقاتهم الاجتماعية،و بالتالي ينعكس ذلك على أدائهم و يحد من قدرتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية، و هذه الأخيرة يرتبط تحقيقها بنوعية الموارد البشرية وقدرته على انجاز المهام المسندة إليهم على أكمل وجه،وهذا ما أكدته تجارب الهاوثورن الشهيرة و التي تمخضت عنها حركة العلاقات الإنسانية، وأكدت على الجوانب النفسية والاجتماعية وهو ما يخلق ضرورة مراعاة العنصر البشري ليست فقط من النواحي المادية و إنما أيضا من النواحي النفسية و الاجتماعية، و ذلك من خلال تحقيق الإشباع لمختلف الحاجات التي كان العامل يتوقع أن يشبعها من خلال وظيفته و إثارة دافعية انجازه لمهامه، وبالتالي الوصول إلى حالة من التوازن بين إشباع الحاجات و القيام بمتطلبات العمل على أكمل وجه.

وانطلاقا من أهمية موضوع الضغوط المهنية و كذا الدافعية و خاصة دافعية الانجاز في التأثير على أداء الأفراد بصفة خاصة و المنظمات بصفة عامة و بالأخص الأمنية منها،كون

هذه المؤسسات تقوم بمهام خطيرة و هامة من خلال سعيها للمحافظة على الممتلكات و الأفراد في حال تعرضهم للخطر.

لذلك تناولت الدراسة هذين المتغيرين من أجل الوصول إلى طبيعة العلاقة التي تربط بينهما

وسوف تتطرق إلى مختلف الجوانب المحيطة بالموضوع حيث تحتوى على جانب نظري مقسم إلى أربعة فصول رئيسية ، حيث سيتم التطرق في الفصل الأول إلى توضيح

ماهية المشكلة و ذلك بطرح مشكلة البحث و فرضياته ،وأهدافه و أهميته و مصطلحاته ، كما سيتم التطرق إلى الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث ، وفي الفصل الثاني سوف نستعرض الأدبيات النظرية الخاصة بمتغيرات الدراسة ، و الذي يتضمن الضغوط المهنية. أما الفصل الثالث فسوف يتم التطرق فيه إلى الدافعية بصفة عامة ثم دافعية الإنجاز بصفة خاصة

من حيث ماهيتها وأهميتها و نماذجها و مصادرها و آثارها، وفي الفصل الرابع سوف يتم التطرق التحدث على المديرية للحماية المدنية من حيث تعريفها و أصنافها و موظفيها
أما الجانب التطبيقي فيتكون من فصلين الأول: خاص بإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة،أما الفصل الأخير فخاص بعرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة.

الجانب النظري

عناصر الفصل الأول

الإطار العام لإشكالية البحث

أولا: الإشكالية

ثانيا: الفرضيات

ثالثا:أهمية البحث

رابعا:أهداف البحث

خامسا:تحديد المفاهيم الأساسية للبحث

سادسا:الدراسات السابقة

سابعا:قياس دافعية الإنجاز

خلاصة الفصل

أولا: الإشـــكالـــية:

تحتل المؤسسات أهمية كبيرة في حياة المجتمعات المعاصرة،حيث أنها أخذت في السيطرة على معظم نشاطات المجتمع وبالتالي تحولت النظرة للمؤسسات إلى كونها طاقة إنسانية وحيوية تسهم بشكل رئيسي في تطور المجتمعات وباعتبار الفرد عنصر مهم لقيام هذه المؤسسة إذ لم نقل أهمها،وهو يواجه عدة مواقف وظروف تفوق طاقته الجسمية والنفسية والذهنية ،حيث يصعب التعايش والتكيف معها واستمرار هذه المواقف والظروف من شأنها توليد ضغط لدى العامل .

وتعتبر الضغوط المهنية من أبرز التحديات التي تواجه العامل في بيئة عمله،حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها مما تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق والإجهاد وتفشي القلق ومشاعر الإحباط والغضب والاكتئاب.[1]

وتعتبر مؤسسات الحماية المدنية من ضمن المؤسسات التي يتعرض عمالها لمصادر متعددة من الضغوط وذلك نظرا لطبيعة أعمالهم والتي تتطلب وجوب أخذ الحيطة والانتباه المستمر خصوصا عندما تزداد الأعباء والمسؤوليات وهذا ما يؤثر في الاتجاه الكامن لدى العامل ويعرقل سعيه إلى تحقيق التفوق في انجاز المهام الموكلة له مما يقلل من مستوى دافعية الانجاز والحماس لبذل الجهد،ويترتب عنه نوع من التراخي والكسل وعدم تحمل المسؤولية وهذا التأثير يخلق نتائج سلبية على الفرد والمنظمة على حد سواء لذا فان هذه الدراسة سوف تتناول العلاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بسكرة،وذلك من خلال طرح التساؤل التالي:

ما طبيعة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية ودافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بسكرة؟

---

(1) جمال الدين محمد المرسي،ثابت عبد الرحمان إدريس: السلوك التنظيمي،الدار الجامعية،2002،ص:513

ثانيا:الفرضـــيات:

1-الفرضية العامة:

للضغوط المهنية علاقة بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية.

- **الفرضية الجزئية الأولى:**

كلما قل الضغط المهني زاد دافع النجاح

- **الفرضية الجزئية الثانية:**

كلما زاد الضغط المهني زاد دافع تجنب الفشل

2-الفرضية الصفرية العامة:

لا يؤثر المتغيرات الديمغرافية في مستوى الضغوط المهنية.

- **الفرضية الصفرية الجزئية الأولى:**

لا يؤثر متغير السن في مستوى الضغوط المهنية.

- **الفرضية الصفرية الجزئية الثانية:**

لا يؤثر متغير سنوات الخبرة في مستوى الضغوط المهنية.

ثالثا: أهمية الدراسة:

تعاني العديد من المنظمات في العصر الحالي على اختلاف أنواعها من ازدياد انتشار الضغوط المهنية داخل بيئتها التنظيمية والتي إن استمرت تترك أثارا سلبية على العاملين بها، كالقلق والاضطراب وكذا الإحباط، مما يؤثر سلبا على حالتهم الصحية والنفسية، وهذا قد يؤثر على دافعيتهم لانجاز مختلف الأنشطة والمهام المنوطة بهم. مما يخلق نوعا من الروتين والملل لديهم يتسبب في انخفاض أدائهم وكذا شعورهم بعد الرضى والاستقرار، من هنا تستمد الدراسة أهميتها.

- حيث تحاول دراسة دافعية الانجاز وما لها من أهمية ليس فقط في المجال النفسي ولكن أيضا في العديد من المجالات الأخرى كالمجال الاقتصادي والمجال الإداري والتربوي.

وكذا المساهمة في مساعدة المسؤولين على وضع استراتيجيات تسمح بإدارة هذه الضغوط والحفاظ على مستوى محدد لها وذلك لضمان دافعية انجاز معينة.

اقتراح بعض الأفكار والتي تسهم في توضيح كيفية التعامل مع الأفراد داخل التنظيم، وكذا العوامل المؤثرة على نفسياتهم.

رابعا: أهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببسكرة.
- التعرف على مستوى دافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببسكرة.
- التعرف على العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية و دافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببسكرة.
- التعرف على مدى تأثير متغيري السن و سنوات الخبرة على مستوى الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببسكرة.

خامسا: تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة:

تكتسب المفاهيم في العلوم الإنسانية أهمية كبيرة وذلك لما تحمله من دلالات و مقاصد نظرية لها أثرها المباشر على كل بحث، ومن هنا فإن لكل بحث خصوصيته التي تميزه عن غيره من البحوث، فالمفاهيم هي التي تعبر عن طبيعة الموضوعات و الظواهر التي يقوم الباحث بدراستها.و من أهم المفاهيم بالنسبة المستخدمة في هذه الدراسة و التي تتطلب تحديدا لدلالتها ما يلي:

- **الضغوط المهنية:** حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل، لتعرضه لمثيرات ذاتية وبيئية تفوق طاقته التكيفية وينتج عنها مجموعة من الآثار السلبية التي تؤثر على الحالة النفسية والفسيولوجية والسلوكية.
- **الدافعية:** هي القوة المحركة لسلوك الفرد والتي توجهه نحو استجابات معينة، وذلك لإشباع حاجة معينة، حيث تستثار هذه القوة بعوامل قد تكون نابعة من الفرد ذاته او من البيئة المحيطة به.
- **دوافع النجاح:** هي القوة المحركة لسلوك الفرد لاستغلال كافة إمكانياته وقدراته في التكيف مع البيئة من أجل تحقيق النجاح.
- **دوافع تجنب الفشل:** هي الدوافع التي تستثير قلق الفرد لنتائج معالجته لمختلف الأنشطة.
- **دافعية الانجاز:** هي السّعي تجاه الوصول إلى مستوى من التفوق والامتياز.

سادسا: الدراسات السّـــابقة:

– **الدراسات التي تناولت الضغوط:**

لقد تم عرض بعض الدراسات فقط لأن موضوع كتب عنه الكثير و عولج من جميع جوانبه.

– **دراسة سعود محمد النمر(1994) بعنوان: دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام و الخاص في المملكة العربية السعودية.** و

هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

التعرف على طبيعة ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد و أ هم المصادر المسببة لها و أهم الآثار الناجمة عنها سواء في القطاعين العام و الخاص في المملكة العربية السعودية.

التعرف على مدى التباين بين أفراد الدراسة حول مصادر الضغط المختلفة بناءا على اختلافات القطاعات التي يعملون بها.

ولقد اشتملت عينة الدراسة على مجموعة من العاملين السعوديين و غير السعوديين العاملين في القطاعين العام و الخاص بمدينة الرياض و لقد تم اختيارهم عشوائيا، و تمثلت تلك العينة في 500 عامل و استخدمت الإستبانة لجمع المعلومات.

و توصلت إلى وجود فروق بين أفراد العينة في كلا القطاعين في مستويات ضغوط العمل.

كما توصلت الدراسة إلى أن الفئات الأقل في العمر أكثر شعورا بالضغوط و خاصة فيما يتعلق بنوع و كمية وظروف العمل.[1]

(1) سعود محمد النمر: دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام و الخاص بالمملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، المجلد 16 العدد 02 ،عمان ص:58 .

– <u>دراسة حنان عبد الرحيم الاحمدي</u> (2002) تحت عنوان: "ضغوط العمل لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض"

تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على مشكلة ضغوط العمل لدى الأطباء من خلال توضيح ماهية ضغوط العمل والآثار المترتبة عنها، وكذا التعرف على مدى اختلاف مصادر ضغوط العمل باختلاف الخصائص المهنية والشخصية وقياس مستوى ضغوط العمل من خلال قياس أعراضها النفسية والجسمية.

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي وقد تم اختيار أفراد العينة عشوائيا حيث تم استقصاء عينة مكونة من 900 طبيب في سبعة مستشفيات حكومية وثلاث مستشفيات خاصة بنسبة 16% من إجمالي الأطباء في مدينة الرياض.

وقد تم في هذه الدراسة استخدام الاستبانة لجمع البيانات وقياس المتغيرات للإجابة على تساؤلات الدراسة، وتمت الاستعانة بمقياس: Occupational Stress Indicator-OSI-

وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

بينت وجود بعض الأعراض الجسمية بدرجات متوسطة لبعض أفراد عينة الدراسة بلغت 41% أحيانا وبدرجة عالية لدى نسبة منهم تصل إلى 31%

كما بينت وجود أعراض نفسية بدرجة اقل تصل أحيانا إلى 25% من إجمالي العينة بينما تنتشر الأعراض النفسية بدرجة عالية لدى 25% من أفراد العينة مما يعد مؤشرا على ارتفاع مستوى الضغوط. (1)

(1) حنان عبد الرحيم الاحمدي: **<u>ضغوط العمل لدى الأطباء–المصادر والأعراض–</u>**، مركز البحوث، الرياض، السعودية، 2002

- <u>دراسة مكناسي محمد</u> (2007/2006) بعنوان :التوافق المهني و علاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية،دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسات إعادة التأهيل ب قسنطينة.

تدور إشكالية الدراسة حول طبيعة العلاقة الموجودة بين التوافق المهني و ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بالمؤسسات العقابية ، وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات التالية :

- ما هي العلاقة الموجودة بين درجة التوافق المهني و مستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها لدى أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة ؟

وللإجابة على هذه التساؤل تم وضع الفرضية التالية :

- توجد هناك علاقة إرتباطية بين درجة التوافق المهني و مستوى ضغوط العمل من خلال الإعراض الجسدية و النفسية و السلوكية التي يعاني منها أعوان السجون العملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على درجة التوافق المهني لدى أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل و التعرف على مستوى ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية و النفسية و السلوكية لديهم، وكذلك التعرف على العلاقة الموجودة بين درجة التوافق المهني و مستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها .

اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، أما العينة فقد قام الباحث بتطبيق دراسته الميدانية على جميع أفراد المجتمع الأصلي للدراسة من أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة ،أي أن عينة الدراسة هي كل مجتمع الدراسة وعددهم (176) عون.

توصلت نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية بين أبعاد التوافق المهني ومتغير ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية و النفسية و السلوكية، كما أشارت هذه النتائج إلى أن مستوى ضغوط العمل يزداد بانخفاض درجة التوافق المهني ، كما أوضحت النتائج أن للتوافق المهني علاقة ارتباط دالة إحصائيا مع كل من العمر وسنوات الخبرة و كانت كلها موجبة و طردية مما يعني أن التوافق المهني يتأثر بمتغيري السن و سنوات الخبرة ، ومن جهة أخرى أوضحت النتائج أنه لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا مما يشير إلى أن مستوى ضغوط العمل لا يتأثر بكل من متغيري السن و سنوات الخبرة .

مكناسي محمد ، التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية ، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، 2006–2007.

- **دراسة شحام عبد الحميد** (2007/2006) **بعنوان "علاقة الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكوسوماتية**" أجريت الدراسة على عينة من أساتذة التعليم المتوسط بولاية المسيلة. وهي دراسة ميدانية، تدور إشكالية الدراسة حول:طبيعة العلاقة بين الضغط المهني والاضطرابات السيكوسوماتية لدى أساتذة التعليم المتوسط، تهدف إلى تحديد طبيعة العلاقة بين الضغط المهني والاضطرابات النفسية والجسمية ،ومعرفة مدى اختلاف العلاقة المدروسة بين العينة وفقا للخصائص الفردية.

والمنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي أما عينة الدراسة فقد كان عدد أفراد العينة (342) فردا مختارة عشوائيا وهي تعادل(11,33%) من المجتمع الأصلي للدراسة، والأدوات المستخدمة هي المقابلات ومقياس الضغط المهني واختبار تحري العوارض السيكولوجية.

أمّا بالنسبة للنتائج المتوصل إليها فقد أثبتت النتائج وجود علاقة بين الضغوط والمصادر العلائقية والاضطرابات السيكوسوماتية كما أظهرت النتائج وجود تكرار للمصادر العلائقية للضغط المهني مما يؤدي إلى مستويات شديدة له تراوحت في أغلبها بين المتوسط والمرتفع وبالتالي كان الارتباط بين الضغط المهني والاضطرابات السيكوسوماتية موجبا. [1]

---

[1] عبد الحميد شحام: علاقة الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكوسوماتية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، غير منشورة، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2006–2007.

- **الدراسات السابقة التي تناولت دافعية الإنجاز:**

تعتبر عديدة حيث نذكر من بينها مايلي:

- **دراسة محمد أحمد الحرارشة وسامر عبد المجيد البشاشة بعنوان:أثر حاجات مكليلاندMc Clelland على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الاجهزة الحكومية في محافظة الكرك:**

قسم الإدارة العامة: جامعة مؤتة:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر حاجات الأفراد العاملين في الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك على مستوى التزامهم التنظيمي، مستخدمة نظرية ماكليلاند في الحاجات، (حاجة الانجاز وحاجة القوة وحاجة الانتماء)

وقد اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي مستخدمين مصدرين للبيانات هما: البيانات الثانوية من خلال الاطلاع على الدراسات والمراجع المكتبية ، والبيانات الأولية من خلال تطوير استبانة بحثية قاما بتحكيمها والتأكد من ثباتها، وقد تم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية بسيطة من 345 موظفا، وتم الاعتماد على الرزمة الإحصائية (spss) للقيام بالتحليل الإحصائي لهذه الدراسة مستخدمين مقياس الإحصاء الوصفي، تحليل الانحدار البسيط، تحليل الانحدار المتعدد، معامل الارتباط بيرسون، معامل الانحدار التدريجي، وكان من أهم نتائج الدراسة ما يلي:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المستقل (حاجات العاملين) على المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) بشكل عام للعاملين في الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المستقل (حاجات العاملين) على المتغير التابع (الالتزام العاطفي) للعاملين.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المستقل (حاجات العاملين) على المتغير التابع (الالتزام المستمر/المحسوب) للعاملين.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المستقل (حاجات العاملين) على المتغير التابع (الالتزام الأخلاقي) للعاملين.

كما جاءت الدراسة بتوصيات من شأنها تسليط الضوء على أهمية إشباع الحاجات لما لذلك من أثر على الالتزام التنظيمي وانعكاساته الايجابية على مستوى أدائهم.[1]

---

[1] محمد أحمد الحرارشة وسامر عبد المجيد البشاشة: **أثر حاجات مكليلاند Mc Clelland على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الاجهزة الحكومية في محافظة الكرك**، مجلة جامعة الشارقة للعلوم البحثية والتطبيقية، المجلد 3، العدد 2، جمادى الاولى 1427هـ ، يونيو 2006، ص:11

-دراسة محمد محمود بني يونس (2005) بعنوان: دافعية الانجاز وعلاقتها بكل من القلق الشخصي وأنماط السلوك عند عينة من طلبة الجامعة الأردنية.

بهدف الكشف عن كل من مستويات: دافعية الانجاز والقلق الشخصي وأنماط السلوك، ولإيجاد العلاقة بين هذه المتغيرات عند عينة من طلبة الجامعة الأردنية.

أجريت الدراسة على عينة تتكون من (116) طالبا وطالبة. (87 إناث، 29 ذكور).

استخدم الباحث خلالها المقاييس التالية: مقياس نيموف لقياس دافعية الانجاز، قائمة سبيلبيرغر وزملائه لقياس القلق الشخصي، ومقياس الفسفوس لقياس أنماط السلوك.

أظهرت النتائج عدم وجود علاقة ارتباط بين دافعية الانجاز والقلق الشخصي، و وجود ارتباط بين القلق الشخصي وأنماط السلوك.

- **دراسة نبيل محمد الفحل:** حول: **دافعية الانجاز –دراسة مقارنة بين المتفوقين والعاديين من الجنسين في التحصيل الدراسي في الصف الأول الثانوي.**

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى دافعية الانجاز لدى كل من الطلاب المتفوقين والعاديين، وكذلك التعرف على الفروق بينهم.

أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من (60) طالبا (30 من الطلبة المتفوقين و 30 من العاديين)، (60) طالبة (30 من المتفوقات، 30 من العاديات)

استخدم الباحث استمارة جمع البيانات العامة واختبار الدافع للانجاز للأطفال والراشدين إعداد عبد الفتاح موسى. من نتائج هذه الدراسة:

- وجود فروق دالة إحصائيا بين متوسط درجات مجموعة المتفوقين.
- عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين متوسط درجات مجموعة الطلاب العاديين في

التحصيل الدراسي وبين متوسط درجات الطالبات العاديات على مقياس دافعية الانجاز

- وجود فروق دالة إحصائيا بين متوسط درجات الطالبات المتفوقات وبين متوسطات
- درجات الطالبات العاديات في التحصيل الدراسي على مقياس دافعية الانجاز. [1]

(1) محمد محمود بن يونس: **سيكولوجيا الدافعية والانفعالات**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط2، 2009، عمان، الأردن، ص ص: 138-139

عناصر الفصل الثاني

الضغوط المهنية

أولا:مفهوم الضغوط

ثانيا:عناصر الضغوط المهنية

ثالثا:مراحل الضغوط المهنية

رابعا:أنواع الضغوط المهنية

خامسا:مصادر الضغوط المهنية

سادسا:نماذج و نظريات الضغوط المهنية

سابعا:الآثار المترتبة على الضغوط المهنية

ثامنا: أساليب مواجهة الضغوط المهنية

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعيش الفرد ويتفاعل مع عناصر بيئة تتميز بالتغير المستمر بمختلف أنواعه والذي يشمل كل مجالات الحياة حيث أصبح السمة المميزة للعصر الحالي. مما يجعل هذه البيئة غير صحيحة لما تولده من صراعات وضغوطات بمختلف أنواعها والتي تؤثر على الفرد من الناحية الفيزيقية والاجتماعية والنفسية، حيث يصعب عليه التكيف معها، وهذا يظهر خاصة في المجال المهني حيث يعاني العمال من شتى أنواع الضغوط ويحاولون بشكل دائم التكيف معها وتسخيرها لصالحهم، إلا أنها في الكثير من الأحيان تفوق قدرتهم التكيفية وتصبح هاجسهم الوحيد، ويختلف الأفراد في استجاباتهم للضغوط فمنهم من تدفعه تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة وقد تدفع البعض الأخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية وبالتالي تواجه المنظمات مشاكل عديدة من شأنها إن تؤثر على تحقيق أهدافها.

أولا: مفهوم الضغوط:

عندما نتحدث عن الضغوط، فإننا نعني بذلك قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض، فقد وجد ليعمل وكان هذا العمل ولا يزال مصدرا لشقاء، وذلك مصداقا لقوله تعالى: "لقد خلقنا الإنسان في كبد" ولقد ترتب عن هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان للعديد من المخاطر والتحديات في حياته التي كانت سببا في هاته الضغوط، حيث استطاع الإنسان أن يتكيف مع بعضها ويسخر بعضها لصالحه، في حين كان بعضها الآخر قاسيا وشديدا ترتب عنها في بعض الأحيان تعاسته وشقاؤه. (1)

وكلمة ضغط مشتقة من اللغة اللاتينية، واستخدمت في القرن 17 بمعنى: الشدة أو المحنة أو الحزن، أو البلاء.

وخلال القرنين الثامن و التاسع عشر أصبح يشير إلى القوة أو الضغط أو الإجهاد أو التوتر، ثم استخدم المصطلح في العلوم الأخرى، خصوصا في علم النفس ليدل على الموقف الذي يكـــون فيه الفرد واقعا تحت إجهاد انفعالي أو جسمي. (2)

1- تعريف الضغوط المهنية:

1-1 التعريف اللغوي:

- الضغط – Stress–: مشتق من الفعل اللاتيني Stringers الذي يعني: ضيق، شدة، ومنه أخذ افعل الفرنسي Etreinder بمعنى: طوق ذراعيه وجسمه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق.(3)
- الضغط: القهر، الاضطراب والضغط بمعنى الشدة والمشقة. (4)

---

(1) عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان: **ضغوط العمل–منهج شامل لدراسة الضغوط–مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها–**، معهد الإدارة العامة، 1998، الرياض، ص: 13.

(2) فائق فوزي عبد الخالق: **ضغوط العمل**، مجلة أفاق اقتصادية، 1996، اتحاد غرف التجارة والصناعة، في دولة الإمارات، المجلد 17، العدد 67، ص:

(3) شحاته حسن، زينب النجار: **معجم المصطلحات التربوية والنفسية**، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003، ص:208.

(4) فتيحة بن زروال: **العنف كمظهر من مظاهر الإجهاد–العنف والمجتمع مداخل معرفية متعددة**، أعمال الملتقى الدولي الأول، مارس 2003 ، جامعة محمد خيضر، بسكرة، دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر، ص:445.

2-1 التعريف الاصطلاحي:

أ- **الضغوط كمثير:**

يعرفه لازاروس وكوهين – lazarus&cohen على أنها: "الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي، أو المعرفي أو السلوكي" [1]

ويعرف الضغط بأنه يشير إلى أي شيء من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة.[2]

والضغوط حالة تأثر في الجوانب الانفعالية للفرد وفي عملية تفكيره، وهذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وفي حالتهم الصحية. [3]

---

(1) جمعة سيد يوسف:**إدارة ضغوط العمل–نموذج التدريب والممارسة–**، ايتراك طباعة والنشر، ط1، 2004، القاهرة، مصر، ص:17

(2) منى عبد الحليم: **مدخل الصحة النفسية في المجال الرياضي–مفاهيم وتطبيقات–**،دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، 2009، الإسكندرية ، مصر، ص:35

(3) حافظ فرج أحمد: **قضايا إدارية معاصرة**، عالم الكتب للنشر والتوزيع، ط1، 2007، القاهرة، مصر، ص:20.

ب- الضغوط كاستجابة:

يتناول أصحاب هذا الاتجاه الضغط باعتباره ردود أفعال بدنية كانت أو نفسية أو سلوكية، التي تصدر عن الفرد نتيجة التعرض لمثيرات معينة.

تعريف "فونتانا" "**Fontana**" الضغوط هي حالة تنتج عندما تزيد المطالب الخارجية عن القدرات والإمكانيات الشخصية للكائن الحي. [1]

أما "جرينبرج" و "بارون" "**Baron"&"Greenberg**" فيعرفانها على أنها: نوع من الحالات الوجدانية وردود الأفعال الفسيولوجية التي تحدث في مواقف معينة، حيث يشعر الأفراد أنهم قادرون على تحقيق أهداف المنظمة. [2]

ج- الضغوط كتفاعل بين الفرد والبيئة: نظر أصحاب هذا الاتجاه للضغوط على أنها محصلة تفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية المحيطة به، حيث يتبنى أصحاب هذا الاتجاه المنظور الشامل كما وجدوا من نقص فيما يخص الاتجاهين السابق ذكرهما.

ومن بين التعاريف الموضحة لهذا الاتجاه:

تعريف BEEH & NEWMAN: بأنها عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين، تحدث تغييرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد.

ويعرفه GRATH بأنه عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص. [3]

---

(1) عبد العزيز المجيد محمد: **سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي**، مركز الكتاب للنشر، 2005، القاهرة، مصر، ص: 18

(2) طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين: **إستراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية**، دار الفكر، ط1، 2006، عمان، الأردن، ص:22.

(3) محمود سليمان العميان: **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال**، دار وائل للنشر، 2005، عمان، الأردن، ص: 161

ويرى **الصباغ** بأنها: " الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل وشخصية العامل والتي تؤثر على حالته النفسية والبدنية والتي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه." [1]

من خلال استعراضنا للتعاريف سابقة الذكر سواء من تطرقت للضغوط على أنها مثير أو تلك التي تطرقت للضغوط على أنها استجابة، والأخرى التي تناولتها على أنها تفاعل بين الفرد والبيئة، يمكننا استخلاص تعريف للضغوط ينظر إليها بنظرة شمولية، حيث يمكن اعتبارها:

<<حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل، لتعرضه لمثيرات ذاتية وبيئية تفوق طاقته التكيفية وينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والفسيولوجية والسلوكية>>.

---

[1] زهير الصباغ: **ضغط العمل**، المجلة العربية للإدارة، 1981، العدد 01، المجلد 05، الرياض، ص:29

2- عناصر الضغوط:

توجد عدة عناصر متداخلة للضغوط المهنية والتي حددها "سيزلاقي" و"والاس" في ثلاث عناصر أساسية هي: المثير، الاستجابة والتفاعل. [1]

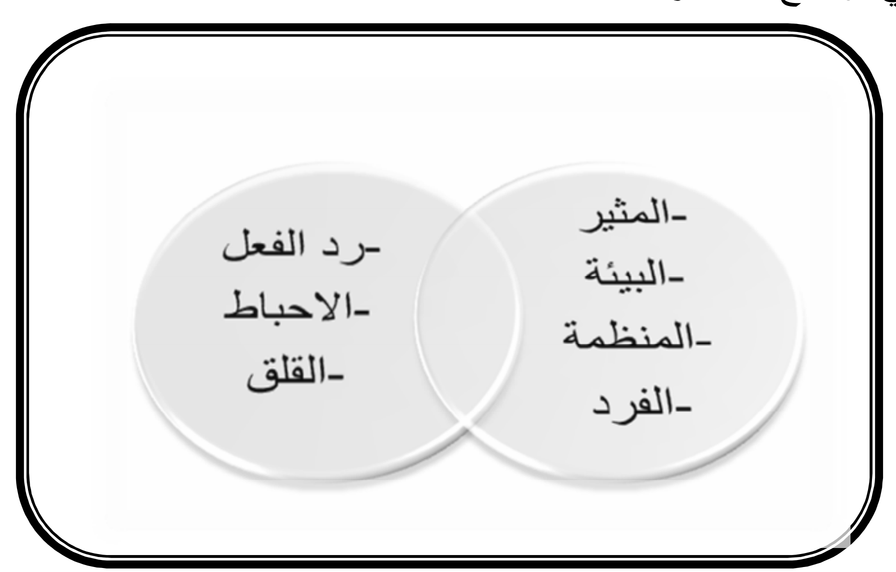
أولا: عنصر المثير: يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

ثانيا: عنصر الاستجابة: يتمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.

ثالثا: عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

وبأن هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية من العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات. [2]

والشكل التالي يوضح عناصر الضغط:



الشكل رقم (01): عناصر الضغوط

---

(1) اندرو دي سيزلاقي، مارك جي والاس: ترجمة: جعفر أبو القاسم أحمد: **السلوك التنظيمي والأداء**، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، 1991، ص:180

(2) صلاح الدين عبد الباقي: **السلوك الفعال في المنظمات**، الدار الجامعية، 2004، الإسكندرية، مصر، ص: 337.

ثالثا: مراحل الضغوط:

أ- **مرحلة التعرض للضغوط:** يطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين، سواء كان داخليا أو خارجيا، ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر:

- . زيادة ضربات القلب
- . الأرق
- . توتر الأعصاب
- . الضحك الهستيري
- . سوء استغلال الوقت
- . الاستهداف للحوادث
- . الحساسية للنقد

ب- **مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط):** تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع التغيرات، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما بالمواجهة أو الهروب وذلك في محاولة للتغلب عليها والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل إلى الضغوط. (1)

---

(1) محمد إسماعيل بلال: **السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق**، ب ط، 2005، جامعة الازاريطة، ص:44

ج- **<u>مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف</u>:** عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من أجل رفع نسبة الكوليستيرول في الدم، لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الاستجابة، [1] حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة إلى محاولة التكيف مع ما يحدث فعلا فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل، ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية.

د- **<u>مرحلة التعب والإنهاك</u>:** ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف ويمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها:

. الاستياء من جو العمل.

. انخفاض معدلات الانجاز.

. التفكير في ترك الوظيفة.

. الإصابة بأمراض نفسية مثل النسيان المتكرر، السلبية، اللامبالاة والاكتئاب.

. الإصابة بالأمراض العضوية مثل قرحة المعدة، السكر وضغط الدم.(2)

---

[1] www.stressinfo-org 31-05-2009 9:44

[2] محمد اسماعيل بلال: <u>نفس المرجع</u>، ص: 46.

رابعا: أنــــواع الضغوط المهنية:

حاول الباحثون في موضوع الضغوط تقسيم هذه الأخيرة إلى أنواع وذلك حسب معايير تصنيف معينة، ويعتبر التصنيف على أساس الآثار المترتبة عنها هو المعيار الأكثر شيوعا حيث يصنف الضغوط إلى نوعين وهما ضغوط ايجابية و أخرى سلبية.

وقد ميّـــــز هانز سيلي-**SELY** بين نوعين من الضغوط وهما:

أ- **ضغط ايجابي:EUSTRESS** وهذا الضغط يعد حافزا يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس.

ب-ضغط سلبي:DISTRESS وهو الصورة المدمرة للضغوط، ويؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن. [1] حيث تؤثر في حالته الجسدية والنفسية. [2] وهذا ما يؤدي إلى اختلال في الاستجابة سواء المعرفية أو النفسية، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف في الأداء.

بالإضافة إلى التصنيف السابق هناك تصنيفات أخرى أهمها:

2-حسب معيار السبب:

أ- الضغوط الأُسرية (التنافر الأُسري، الانفصال، وفاة، فقر...)

ب-ضغوط النقص (نقص الممتلكات، نقص الأصدقاء...)

ج-ضغوط العدوان (سوء المعاملة من العائلة، من الأقران والأصدقاء...)

د-ضغوط السيطرة (التأديب، العقاب القاسي...) [3]

---

[1] محمد حسن محمد حمادات: **السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية**، دار حامد للنشر، عمان، الأردن، 2007، ص167.

[2] ماجدة بهاء الدين السيد عبيد: الضغط النفسي و مشكلاته و أثره على الصحة النفسية، دار صفاء للشر و التوزيع،عمان، الأردن، 2008، ص115.

[3] عمر وصفي عقيلي: **إدارة الموارد البشرية المعاصرة- بعد استراتيجي-**، دار وائل للنشر والتوزيع، 2005، عمان، الأردن، ص: 595.

3- <u>من حيث الشدة:</u> صنفها "بابكوك"-"**Babcock**" إلى ثلاث أنواع وهي[1]:

أ-ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية: كالعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.

ب-ضغط ذو أصل خارجي: أي صادر من بيئة الفرد كمواجهته لعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة فيريد اجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا.

ج- جهاد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع: فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على استغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية.

4- <u>من حيث الفترة الزمنية</u> التي تستغرقها الشدة أو التوتر ومدى التأثير على صحة الإنسان النفسية والبدنية: ويقسم "**Jains**" الضغوط إلى[2]:

أ-الضغوط البسيطة: وتستمر من ثوانٍ معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

ب-الضغوط المتوسطة: وتمتد من ساعات إلى أيام وتنجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

ج-الضغوط المضاعفة: وهي التي تستمر لأسابيع وأشهر وتنجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.

---

(1) لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة: **<u>الإجهاد</u>**، مخبر التطبيقات النفسية و التربوية، جامعة منتوري، قسنطينة، دار الهدى للطباعة و النشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2006، ص: 15-16.

(2) فائق فوزي عبد الخالق: **<u>مرجع سابق</u>**، ص: 14

4- <u>من حيث المصـــــادر</u>: صنّفها "**Mc Grath**" إلى: [1]

أ- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية.

ب- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معاً في مجالات العمل مع الزملاء.

ج- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: تعزى إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة.

---

(1) فاروق عبده فليـــــــة، السيد عبد المجيد: **<u>السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية</u>**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط2، 2009، عمان، الاردن، ص: 308.

وقد وضع عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان جدولا لمقارنة بين الضغوط السلبية و الضغوط الايجابية نورده فيما يلي:

الضغوط الايجابية	الضغوط السلبية
1. تمنح دافعا للعمل	1. تسبب انخفاضا في الروح المعنوية
2. تساعد على التفكير	2. تولد ارتباكا
3. تحافظ على التركيز على النتائج	3. تدعو للتفكير في الجهد المبذول
4. تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحدّ	4. تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه
5. تحافظ على التركيز على العمل	5. تشعر الفرد بأن كل شيء يمكن ان يقاطعه ويشوش عليه
6. النوم جيدا	6. الشعور بالأرق
7. القدرة على التعبير على الانفعالات والمشاعر	7. ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها
8. تمنح الإحساس بالمتعة	8. الإحساس بالقلق
9. تمنح الشعور بالانجاز	9. تؤدي إلى الشعور بالفشل
10. تمد الفرد بالقوة و الثقة	10. تسبب للفرد الضعف
11. التفاؤل بالمستقبل	11. التشاؤم من المستقبل
12. القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة	12. عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

جدول رقم (1) المقارنة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية

(1) عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان، **مرجع سابق** ص:30

خامسا: مصادر الضغوط المهنية: يمكن حصر مصادر الضغوط المهنية إلى جانبين رئيسين هما:

1-مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالفرد:

تختلف استجابة الأفراد للضغوط وذلك بحسب السمات و الخصائص المميزة لكل فرد، فمن الممكن أن يتعرض الأشخاص إلى نفس الضغوط ومع ذلك لا يكون الأثر واحدا، وتوضح هذه الدراسة مجموعة من المصادر الفردية والمرتبطة بالفرد وهي على النحو التالي:

1-1- مفهوم الذات:

هي تكوين معرفي موحد ومتعلم للمدركات الشعورية، والتصورات والتعميمات الخاصة بالذات، يبلوره الفرد ويعتبره تعريفا نفسيا لذاته .

ويتكون مفهوم الذات من أفكار الفرد الذاتية المتسقة المحددة للعناصر المختلفة لكينونته الداخلية والخارجية، وتشتمل على العناصر التالية:

أ- المدركات والتصورات التي تحدد خصائص الذات كما تنعكس إجرائيا في وصف الفرد لذاته كما يتصورها هو "الذات المدركة".

ب- المدركات والتصورات التي تحدد الصورة التي يعتقد أن الآخرين يتصورونها والتي يمثلها الفرد من خلال التفاعل الاجتماعي مع الآخرين " الذات الاجتماعية"

ج- المدركات والتصورات التي تحدد الصورة المثالية للشخص الذي يودّ أن يكون "الذات المثالية" (1)

د-إن نظرة الفرد لذاته تحدد بشكل رئيسي إمكانية تعرضه للضغوط من عدمه، وإذا كانت تلك النظرة تمثل شعورا سلبيا تجاه الذات فهذا يزيد من احتمال وقوعه تحت تأثير الضغوط بشكل كبير.

---

(1) عبد الحافظ سلامة: **علم النفس الاجتماعي**،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ب ط، 2006، عمان ، الأردن، ص:53.

ه- أما إذا كانت تلك النظرة تعبر عن شعور ايجابي تجاه الذات فإن ذلك يعني تفهم الفرد لذاته وثقته وتقديره لها عالية، ومن ثم يقل احتمال تعرضه للضغوط.

2-1- نمط الشخصية:

يعرفها عمار كشـــــرود في معجمه بأنها: <<تشير إلى الخصائص والسمات التي تتوافر في تركيب بنيان وكيان الشخص>>[1]

ويمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين من أنماط الشخصية: أحدهما أكثر قابلية للضغوط بسبب رغبته في انجاز اكبر عدد من المهام في أقصر وقت ممكن والمبالغة في طموحاته، وكأنه يسابق الزمن ويُعرفُ بالنمط "أ"

أما النمط الثاني فيكون عكس النمط الأول: يعرف باسم النمط "ب" الذي يتميز بالثقة والهدوء وكذا أخذ الأمور ببساطة وأخذ الوقت في التعامل مع الأمور ومواجهتها. [2]

---

[1] عمار الطيب كشرود: **معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي والإدارة (انجليزي-عربي)**، ليبيا، دار الكتب الوطنية، 1994، ص:266.

[2] علي حمدي: **سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل**، ص: 173.

ولقد حاول "لوثانس"-"**Luthans**" 1985 أن يفرق بين نمط الشخصية "أ" ونمط الشخصية "ب" من خلال وصفه لسلوكيات كل منهما وذلك كما يوضحه الجدول التالي:

نمط الشخصية (أ)	نمط الشخصية (ب)
✓ مستعجل دائما ✓ يمشي بسرعة ✓ يأكل بسرعة ✓ غير صبور بسبب ضياع الوقت ✓ يعمل شيئين في آن واحد ✓ لا يستمتع بوقت الفراغ ✓ مشغول بالارقام ✓ يقيس النجاح بالكمية ✓ شديد وعنيف ✓ منـــــــــافس ✓ يشعر دائما أنه تحت ضغط الوقت	✓ ليس في عجلة من أمره دائما ✓ متأنّ في مشيته ✓ يستمتع بوقته دون الإحساس بالذنب ✓ صبور ولا يؤنب نفسه كثيرا على ضياع الوقت ✓ ليست لديه مواعيد نهائية إنجاز العمل ✓ يلعب من أجل المتعة وليس من أجل الكسب ✓ ذو أسلوب لطيف في الحياة ✓ لا يهتـــــــم بالوقت

الجدول رقم (2): الفرق بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)

---

(1) عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان: **مرجع سابق**، ص: 106.

3-1- مركز التحكم في الأحداث:

يتعلق بمدى اعتقاد الفرد في مدى تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به، والفرد الذي يتصف بأنه داخلي يعتقد بأنه أكثر تحملا في الأحداث من حوله بينما نمط مركز التحكم الخارجي يعتقد بأن ما يحدث له خارج عن نطاق سيطرته.[1]

ويعتبر مركز التحكم أحد أبعاد الشخصية التي وضعها "روتر"-"Roter" 1966 حيث أشار إلى أنه من الممكن أن يتفاوت مركز التحكم لدى الأفراد بين درجة عالية من السيطرة الداخلية ودرجة عالية من السيطرة الخارجية.[2]

وتشير نتائج بعض الدراسات أن الأفراد أصحاب مركز التحكم الداخلي هم أقدر تحملا للتهديدات التي يتعرضون لها في حياتهم وأنهم أقل قلقـــــا وأقل معاناة من الضغط المهني، في حين أن الأفراد أصحاب التحكم الخارجي يتميزون بارتفاع مستوى القلق والعدوانية وأكثر معاناة من الضغوط، في كثير من المواقف التي تحيط بهم لاعتقادهم بأن ما يحدث لهم هو نتيجة عوامل خارجية لا يمكنهم السيطرة عليها.[3]

---

(1) علي حمدي: **مرجع سابق**، ص: 174.

(2) عبد الرحمان بن أحمد بن محمد الهيجان: **مرجع سابق**، ص: 113.

(3) عبد الغفار حنفي وآخرون: **مرجع سابق**، ص: 188.

وقد أوضح الهيجان ستة أبعاد لمفهوم الذات وهي: [1]

أ-**الوعي بالذات:** وهي مدى إدراك الفرد أن لديه القدرة على التأثير على عالمه من حوله.

ب- **القيمة الذاتية:** مدى شعور الفرد بأنه مساوٍ للآخرين في الحقوق والواجبات.

ج- **حب تقدير الذات:** تعني عدم تعريض الفرد نفسه للمشاقّ أو المخاطر التي تزيد على طاقته

د- شعور الفرد بالتميز من حيث الأهمية والخصوصية عن الآخرين.

ه-**الثقة بالذات:** قدرة الفرد على التكيف مع العالم من حوله.

و-**احترام الذات:** ويتمثل في قدرة الشخص على التعبير عن مشاعره بصورة واضحة.

نستنتج مما سبق بأن إدراك الفرد لذاته وتقديره لها تقديرا ايجابيا يجعل منه أكثر تحملا للضغوط، العكس يجعل منه فردا أكثر تعرضا للضغوط.

---

[1] عبد الرحمان بن أحمد بن محمد الهيجان: **مرجع سابق**، ص: 102،101.

4-1- عـــبء الــــدور:

ويقصد به أن يكون للفرد عبء عمل أكثر من قدراته أو النطاق المخصص للعمل، بحيث يتسبب ذلك في فرض ضغوط عليه أو أن يكون عبء العمل اقل من قدراته وطاقاته فيتسبب ذل في شعوره بالملل وعدم الارتياح، فعبء الدور يكون بإحدى الصور التالية: زيادة عمل كمي مرتبط بكثرة الأعمال، وآخر نوعي مرتبط بعدم توفر القدرات والمهارات اللازمة لأدائه أو تحميل الفرد بأقل مما يجب سواء من الناحية الكمية أو من الناحية النوعية لأن ذلك يعني استهانة بقدراته وإمكانياته.[1]

ويقسم عبء العمل إلى قسمين:

أ-العبء الكمي للعمل: يقصد به عدم اتزان كمية العمل الموكل للفرد مع قدراته وإمكانياته سواء بالزيادة و التي لا تمكنه من انجاز عمله بالشكل المرغوب أو بالنقصان و الذي لا يمثل تحديا لقدرات الفرد، وهذا يمثل احد المؤثرات المؤدية للضغوط والتي تحدث اختلالا نفسيا بداخله وذلك يعود لعدم توافق قدرات الفرد مع مهام عمله من حيث: قلة تأهيله أو حداثته أو عدم تناسب مؤهلاته مع طبيعة العمل.

ب-العبء النوعي للعمل: يظهر من خلال شعور الفرد بأن المهارات اللازمة لإنجاز العمل والتي تتطلب مستوى معين تفوق إمكانياته و قدراته.[2] أو عدم اتساع الوقت للقيام بالنشاط المنجز، فإذا أراد الفرد وقتا لإنجاز نشاط معين عليه أن يسرقه من وقت نشاط آخر، وإذا كان يسرق الوقت من ساعات حياته الأسرية أو فترات الراحة أو من إهمال بعض المسؤوليات الأخرى فإن هذا يزيد من الضغوط التي يتعرض لها. [3]

---

(1) جيرلاند جلبرج، روبرت بارون: تعريب ومراجعة: رفاعي محمد رفاعي: **إدارة السلوك في المنظمات**، دار المريخ للنشر، ب ط، 2004، ص: 260

(2) ماك ر. مكمين: ترجمة: سلام منير حبيب: **الحل الأمثل للضغوط-كيف نستفيد من ضغوط الحياة اليومية**-، دار الثقافة، ط1، 1996، القاهرة، مصر، ص:14.

(3) إبراهيم بن حمد البدر: **المناخ التنظيمي وعلاقته بضغوط العمل**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، قسم العلوم الإدارية، 2006، ص:62

5-1- صـــــراع الـــــدور:

يحدث أن كان هناك تعارض بين متطلبات الدور، فعندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة، كأن يتطلب وظيفة للعمل لساعات طويلة أو السفر مسافات بعيدة وقد يتعارض ذلك مع دوره بوصفه زوجا أو أبا فإنه حينئذ يعاني من صراع الدور الذي يتولد عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد يقع تحتها الفرد سواء من رئيسه أو زميله في العمل أو مرؤوسه بحيث تتعارض مجارات الفرد لمجموعة التوقعات المتصلة بالعمل من مجاراة مجموعة أخرى من التوقعات، مما يؤدي إلى حدوث صراع الدور بالنسبة لهذا الفرد.[1]

وقد تتعدد ادوار الفرد الواحد تبعا لهذا لعدة ادوار:

أ- دوره كزوج

ب-دوره كموظف أو عامل

ج-دوره كأب

د-دوره كرب أسرة. [2]

وقد يأخذ صراع الدور عدة أشكال وذلك تبعا للأدوار التي يمكن للفرد أن يقوم بها داخل المنظمة، وخاصة عندما تتعارض مطالب العمل التي ينبغي للفرد الوفاء بها، ومن بينها:

---

(1) محمد حسن محمد حمادات: **مرجع سابق**، ص:173

(2) صلاح الدين عبد الباقي: **مرجع سابق**، ص: 299

أ- تعارض مطالب العمل من حيث الأولويات:

تظهر حين تتداخل مطالب العمل من حيث الأولويات وهذا حينما يجد بعض الموظفين أنفسهم في مأزق نتيجة حاجتهم لإنجاز الأعمال التي تمليها عليهم، أدوارهم اليومية ومطالب أخرى يكلفهم بها رؤسائهم في العمل ويتوقعون منهم الانجاز الفوري لها، هذا يتكرر بشكل أكبر أو كثيرا لدى مديري الإدارة الوسطى، فكثيرا ما يجدون حرجا عندما تتعارض مطالب الإدارة العليا مع مطالب الإدارة الإشرافية أو التنفيذية.

ب- تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة:

يحدث هذا التعارض كما يقول "**آرجرس**" "**Argirs**" عندما تحاول المنظمات تطبيق الصيغ أو الإجراءات بشكل الرسمي في معاملاتها في الوقت الذي يفضل الأفراد العاملين بها إتباع الشكل غير الرسمي في انجاز أعمالهم.

يضيف "**ارجرس**" أن عدم التوافق بين الأفراد والمنظمات يزداد خاصة إذا كان الأفراد ذوي شخصيات ناضجة و يسعون لتحقيق ذواتهم في الوقت ذاته تحاول المنظمة أن تجعلهم معتمدين عليها من خلال التخصص الدقيق في العمل ووحدات السيطرة و التحكم.

ج- تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة:

يحدث هذا التعارض خاصة بين الموظفين الجدد، حيث يجدون حرجا في الإبقاء على التزامات الأدوار والمسؤوليات المدرجة ضمن الوصف الوظيفي لأعمالهم التي تتطلب منهم التقيد بالمهام وبين طلبات المساعدة من قبل الزملاء مما يعني الخروج عن واجباتهم و مسؤولياتهم، وفيما يكون الموظفون القدامى قد تعودوا على تقديم المساعدة فيما بينهم، نجد أن الموظف الجديد يكون في حالة من الخوف و التردد في أداء هذه الأعمال لا سيما إذا كانت تتعارض مع توجهات رئيسه المباشر.[1]

---

[1] عبد الرحمان الهيجان: **مرجع سابق**، ص: 229

د-تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة:

إن تعارض قيم الفرد والتي يستند عليها في الحكم على الأشياء وقيم المنظمة يعد مشكلة من المشكلات التي يتعرض لها الفرد والتي تحول دون الانسجام بين أهدافه و أهداف المنظمة التي يعمل بها مما يؤدي إلى العجز في تحقيق تلك الأهداف المزدوجة. [1]

---

[1] عبد الرحمان الهيجان: **نفس المرجع**، ص:229

6-1- غمــوض الـــــدور:

يقصد به: عدم وضوح الدور الذي يقوم به الفرد داخل العمل وذلك عند غياب المعلومات الكافية، أو عندما تقدم له معلومات مغلوطة. أو عندما تكون الأهداف المراد تحقيقها غير واضحة. أو عندما لا تتناسب توقعات الدور بالمسؤوليات المرتبطة به. وهو ما يعرف بالتوقعات غير الواقعية تجاه دور معين والتي تولد لدى العامل فكرة غير مطابقة عن ما كان ينتظره أثناء قيامه بهذا الدور. (1)

ويمكن أن يوجد الغموض في أي من المجالات التالية: مسؤوليات الفرد، قواعد ومصادر السلطة، تقييم المشرف لأداء الفرد، التغيرات التنظيمية و هناك احتمال أكثر لحدوث الغموض في المنظمات المعقدة و كبيرة الحجم. يحدث غموض الدور عندما:

أ-تحدث تغيرات تكنولوجية.

ب-تغيير احد أفراد العمل.

ج-وجود نقص في المعلومات الواردة من الإدارة العليا

د-إخفاء المرؤوسين معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث، أو كأسلوب لمضايقة المشرف غير المفضل بالنسبة لهم. (2)

وقد أوضحت إحدى الدراسات أن عدم كفاية المعلومات أو غموضها يمثل مصدرا لضغوط بالنسبة لثلث العاملين فيما عبر 10% فقط من العاملين في نفس الدراسة بان لديهم معلومات كافية عن وظائفهم.(3)

---

(1) نوال حمداش: **قراءة في بعض المصادر التنظيمية للإجهاد المهني**، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 21، جوان 2004 ، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، ص: 29.

(2) راوية حسن: **السلوك التنظيمي المعاصر**، الدار الجامعية، 2003، الإسكندرية، مصر، ص: 403.

(3) عبد الغفار حنفي وآخرون: **محاضرات التنظيم**، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، ط1، 2002، ص: 181.

7-1- المسؤولية تجاه الآخرين

تعتبر المنظمة نظاما اجتماعيا معقدا تقوم على أساس التفاعل بين أفرادها سواء بشكل رسمي أو غير رسمي ولذا فإنه من الممكن إن ينشأ عن هذا التفاعل العديد من مسببات الضغوط بالنظر إلى اختلاف الأفراد المنتمين إليها من حيث عاداتهم و قيمهم و كذا مستويات تعليمهم وأجناسهم وغير ذلك.

هذه المسببات تضع المسؤولين عنهم تحت تأثير ضغوط فيما يخص التعامل معهم وتحفيزهم ومكافأتهم وعقابهم والاستماع إلى الشكاوي والفصل فيها وغيرها من عوامل التفاعل.[1]

[1] جهاد بن محمد الرشيد: **إدارة الوقت وعلاقتها بضغوط العمل**، رسالة ماجستير غير منشورة، 2003، جامعة نايف العربية، للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، ص: 52-53.

2- المصادر التنظيمية للضغوط المهنية:

و يقصد بها كل المصادر التنظيمية المرتبطة بمحيط العمل أو المرتبطة بالعمل نفسه و التي يتعرض لها الفرد و سنستعرض فيما يلي أهم هذه المصادر:

2-1- عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:

يولي الباحثون أهمية كبيرة لعملية اتخاذ القرارات حيث تعتبر عملية جوهرية فيما يخص تسيير المنظمة. [1]

حيث يطلع المدراء باتخاذ القرارات أي أنهم بإمكانهم اتخاذ القرارات الإدارية فيما يتعلق بالمجالات التي تقع ضمن اختصاصاتهم للمديرين أو المشرفين وذلك عائد إلى عدة عوامل منها: [2]

أ-أهمية القرار والنتائج المترتبة عنه.

ب-درجة تعقيد القرار.

ج-مدى المشاركة في اتخاذ القرار.

د-المسؤولية المترتبة على القرار.

ه-درجة توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار. [3]

وإتباع الفردية في اتخاذ القرارات وعدم إشراك العاملين من قبل الرؤساء والمشرفين، تمثل مصدرا من مصادر ضغوط العمل بالنسبة للموظفين الذين يشعرون بعدم أهميتهم في اتخاذ القرارات وخاصة تلك التي يتأثرون بها وهم مسؤولون عنها.[4]

---

(1) عبد الرحمان الهيجان: **مرجع سابق**، ص: 182.

(2) خليل محمد حسين الشماع: **مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2007، عمان، الأردن، ص: 109.

(3) نواف كنعان: **القيادة الإدارية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2007، عمان، الأردن، ص:388

(4) عبد الرحمان الهيجان: **نفس المرجع**، ص: 182.

ويرجع الهنداوي أن عدم مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات يعد مصدرا لضغوط العمل وذلك لسببين هما:

أ-ينمو لدى الفرد إحساس بعدم أهميته في المنظمة التي يعمل بها و أنه كلّ مهمل، ليس لأفكاره أو آراءه قيمة، ولهذا فقد استبعد من المشاركة في صنع القرار.

ب- تتزايد حدة الضغوط إذا ما كانت القرارات لا تخدم بشكل فعال -على الأقل من وجهة نظر الفرد- الهدف الذي سطرت من أجله، وهو ما يعني مقاومة و اعتراض من جانب الفرد على هذه القرارات مما يضاعف في النهاية من حدة ضغوط العمل لديه.

ويشير هيجان إلى أن اتخاذ القرارات بما تتضمنه من إبعاد متعددة تتعلق بالمدير أو الموظف من الممكن أن تعد سببا من أسباب ضغوط العمل وبخاصة إذا ما كانت هذه القرارات قائمة على أساس المركزية الشديدة و عدم مشاركة الموظفين. [1]

---

[1] نايف بن فهد تويم: **مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، 2005، المملكة العربية السعودية، ص ص: 40- 41.

2-2- تقيـــــيم الأداء:

يعتبر تقييم الأداء من أهم مصادر الضغوط فهو حكم متعدد الأبعاد، على قدرة فرد ما لشغل عمل وتطويره، ويقوم به أحد أو عدة مسؤولين في المؤسسة المعنية. [1]

فالتقييم عندما لا يؤسس بطريقة موضوعية و التي تعتمد على كفاءة الأداء و تتدخل فيه العلاقات الشخصية و المحسوبية بين القائد والإتباع فإن هذا يولد نوعا من الإحباط لدى بعض المرؤوسين نظرا لعدم تقدير إمكانياتهم ومساواتها لقدرات زملائهم الأقل منهم كفاءة، قد يفضل بعض الزملاء عنهم، فيما يتعلق بترشيحهم للمناصب الإدارية أو فيما يخص الحوافز و هذه الأشياء تعد مصدرا من مصادر الضغوط.

---

[1] محمد مرعي مرعي: **أسس إدارة الموارد البشرية-النظرية والتطبيق**- دار الرضا للنشر، ب ط، 1999، دمشق، ص:241

3-2- ظروف العمل المادية:

تلعب ظروف العمل المادية دورا مهما في الضغوط إذا لم تحافظ على المستوى المناسب لصحة وسلامة العاملين فيها أهمها، الإضاءة، الضوضاء، الحرارة، التهوية وساعات العمل...

أ- الضوضاء:

تعد من أسباب الضغوط لآثار النفسية و العضوية السلبية التي تخلفها على الفرد ومن أكثر الخصائص الصوتية ارتباطا بالضوضاء، الشدة و التردد، فقد أثبتت الدراسات أن زيادة إفرازات الغدد، الأدرينالين فوق الكلى مما يؤدي بالجسم إلى الاستجابة الحادة من خلال زيادة ضربات القلب و الضغط الدموي و التي تدل على ارتفاع مستوى الضغط لدى الأفراد، كما يشير السباعي إلى أنه قد تبين من نتائج بعض البحوث التي أجريت في مجلس بحوث الصحة الصناعية في بريطانيا أن الضوضاء والأصوات المزعجة لا تترك تأثيرها على الأعمال الحركية البسيطة ولكنها تقلل من كفاءة الإنتاج في الأعمال الصعبة المعقدة لأن هذه الأعمال في حاجة إلى تركيز شديد عند انجازها.

ب-الحرارة:

تبيّن بعض الدراسات أن التطرف في درجات الحرارة يؤثر على الصحة وأشكال السلوك الاجتماعي مثل: العدوان، كما أنّ الرطوبة ترتبط سلبيا مع النشاط والحالات المزاجية الايجابية. [1]

حيث ينبغي للفرد أن يعمل في بيئة عمل تتوفر على درجة حرارة معتدلة، ذلك أنّ درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل (سواء بالارتفاع أو الانخفاض)، تسبب ضيقا لدى العامل، كما تؤثر تأثيرا سيئا على النواحي الفسيولوجية للعامل، مما يزيد إحساسه بالضيق ويسرع إليه التعب والملل، ويقلل كفاءته في العمل.

وتحدد الحرارة المناسبة لكل بيئة وذلك بحسب نوع العمل وكذا اختلاف الأفراد والقطاع الجغرافي.[2]

ج- الإضـــــاءة:

يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة، وتساعد الإضاءة المناسبة على سهولة الإدراك، وبالمقابل تؤدي الإضاءة غير المناسبة إلى مشكلات الصداع.[3]

والإضاءة المناسبة تختلف باختلاف خصائص العامل ونوع العمل ومكانه ويرى عبد القادر طـــــه أنه بالرغم من أن بعض الأبحاث أظهرت أن شدة الإضاءة ترفع الإنتاج في بعض الأعمال إلى 35% ، إلا أنها لو زادت عن القدر المناسب قد تؤدي إلى انخفاضه.[4]

ولا يجب التركيز على شدة الإضاءة فقط بل يجب كذلك مراعاة موقع أجهزة الإضاءة بالنسبة للعين.

---

(1) جمعة سيد يوسف: **النظريات الحديثة في تفسير الأمراض النفسية، مراجعة نقدية**، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص:150.

(2) فرج عبد القادر طه: **علم النفس الصناعي والتنظيمي**، دار قباء للنشر و التوزيع، ط9، 2001، القاهرة، مصر، ص:250.

(3) علي عسكر: **ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها-الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق-**، دار الكتاب الحديث، ط3، 2003، ص:

(4) فرج عبد القادر طه: **نفس المرجع**، ص: 255.

د-الاتصال:

يعتبر الاتصال الدعامة الأساسية، التي يقوم عليها أي تنظيم، فهو "عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معانٍ تشكل في عقولهم صورا ذهنية للعالم، يتبادلونها عن طريق الرموز، وهو المشاركة في فكرة أو اتجاه أو موقف، وهو أساس العلاقات الإنسانية ومن خلاله يمكن أن تتطور هاته العلاقات وذلك لشموله على معلومات وأفكار وتجارب مختلفة." [1]

ويؤكد كل من "ديفيز" و"سكوت"-"Davis" & "Scott" بأنه بدون اتصال يتعذر أن يوجد تنظيم أو أن يتقدم الإنتاج الجماعي، ذلك لأن الاتصال هو العملية الوحيدة التي تربط الأفراد بعضهم ببعض داخل الجماعة. [2]

وللاتصال دور أساسي في أي تنظيم لا مكن تجاهله، و وجود أي اختلاف أو تشويش في هذه العملية يعتبر مشكلة يمكن أن تقع فيها المنظمة، حيث أن الكثير من الاضطرابات التي تحدث داخل المنظمة يتسبب فيها سوء التفاهم وسوء في قنوات الاتصال بين مختلف المستويات التنظيمية. سواء بين الإدارة، العمال، أو بين العمال أنفسهم، وهذا ما يخلق جوّا تنظيميا تسوده الضغوط والتي تؤدي إلى صراعات وانخفاض في الروح المعنوية وكذا التغيّب.

---

[1] حسين خريف: **الاتصال في المؤسسة،** فعاليات الملتقى الوطني الثاني، مخبر علم اجتماع الاتصال، 2003، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، ص: 07

[2] محمد علي محمد: **علم اجتماع التنظيم -مدخل للتراث والمشكلات والموضوع والمنهج-**، دار المعرفة الجامعية، ط3، 1983، الإسكندرية، مصر، ص: 441.

تعددت النظريات والنماذج المفسرة للضغوط وذلك راجع لتعقيد ظاهرة الضغوط من جهة وكذا إلى تعدد التخصصات المتناولة لهذا الموضوع، وسنحاول التطرق لبعض منها:

6-1- نظرية "هانز سيلي"-"hans selye"- 1936-:

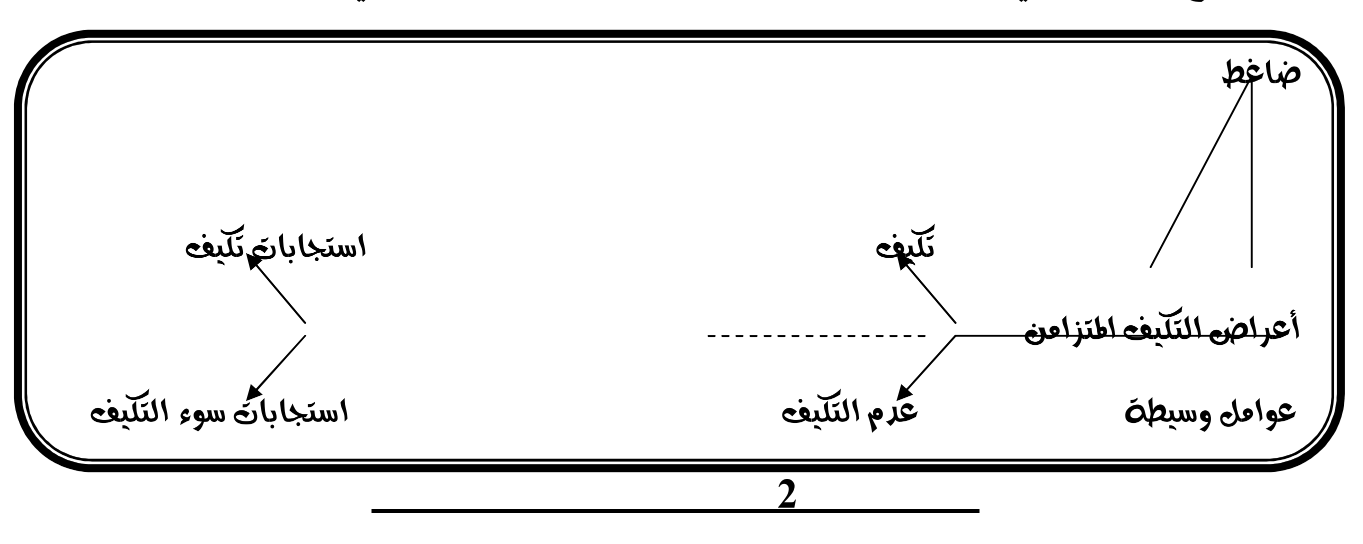
قدم هانز سيلي تصورا لردود الفعل النفسية والجسدية تجاه الضغط حيث اعتبر أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط، هدفا للمحافظة على الكيان والحياة، وحدد سيلي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط أطلق عليها أعراض التكيف العامة: général adaptation sundrome وهي:

أ- **الفزع:** وفيه يظهر الجسم تغييرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم.

ب- **المقاومة:** وفيها يحاول الفرد مقاومة مصدر التهديد بكل ما يمتلك من طاقة نفسية وجسمية ليعود الجسم إلى حالة الاتزان.

ج- **الإجهاد:** وفيه تستنزف طاقة الفرد ويصبح عرضة للإصابة بالأمراض.

ويوضح الشكل التالي حدوث الضغوط النفسية طبقا لنظرية "هانز سيلي" [1]



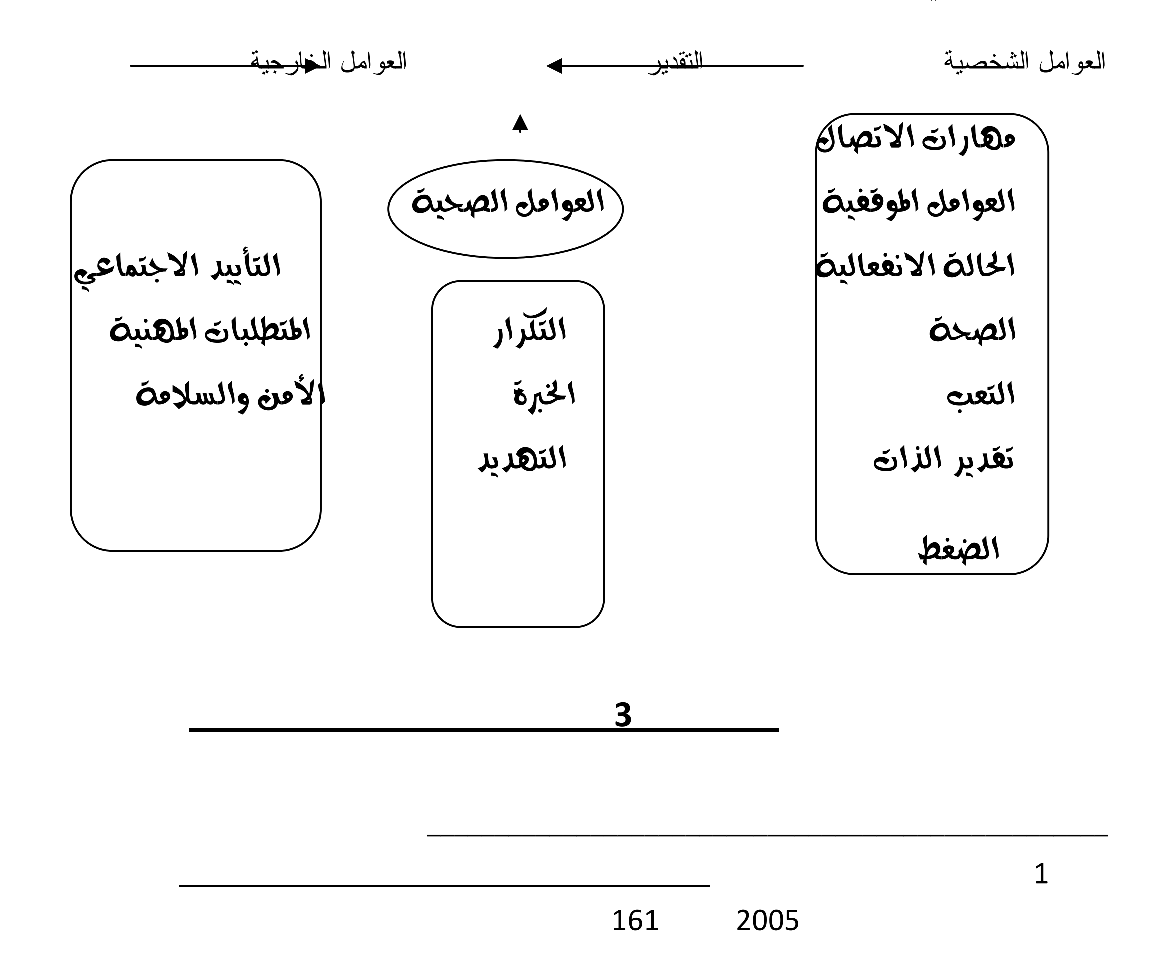
(1) وليد السيد خليفة، مراد علي عيسى، **الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي (المفاهيم والنظريات-البرامج)**، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، ط1، 2007، ص: 152.

2-6 lazarus

توضح هذه النظرية بأن التقدير المعرفي يعتمد على طبيعة الفرد بينما يكون إدراك كمّ التهديد ليس لإدراك مصدر الضغوط فقط بل للعلاقة بين الضغوط البيئية المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية، حيث يعتمد تقدير الموقف على العديد من العوامل الشخصية، وعلى عوامل أخرى خارجية، بيئية، اجتماعية.

وتحدد هذه النظرية أن الضغط ينشأ بوجود تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين:

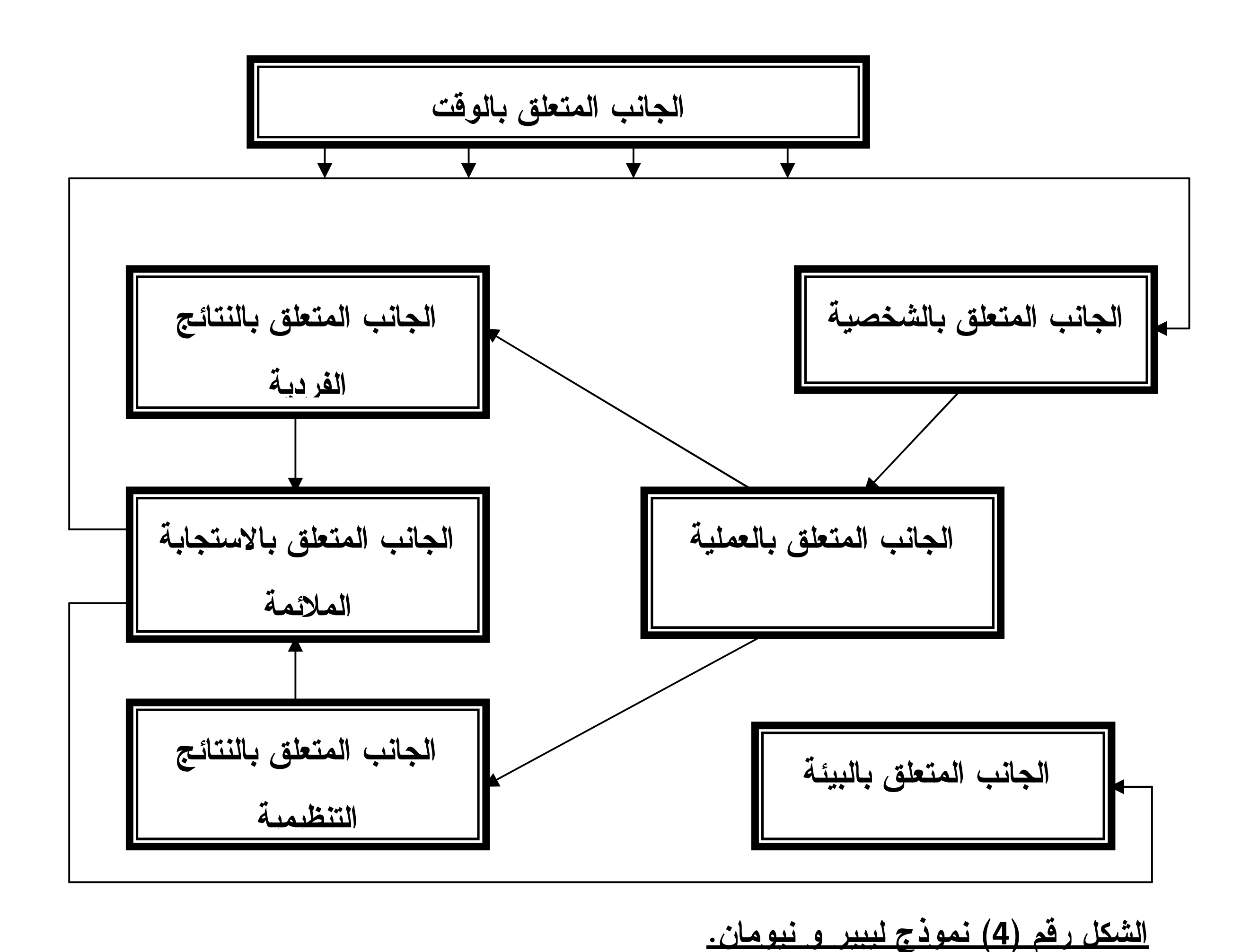
- معرفة الأسباب التي تسبب الضغط
- تحديد الطرق التي تلائم التغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف، وهذا ما يوضحه الشكل الموالي: [1]



1
161 2005

3-6 نموذج لبيير ونيومان -1978-:

يقوم النموذج على افتراض أن الضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئة عمله لها مصدران هما: الفرد والمنظمة، حيث أن تفاعل هذين العنصرين في زمن محدد، قد يؤدي إلى ضغوط تترك أثارها على كل من الفرد والمنظمة، وهذا يدفع كلا منهما إلى الاستجابة لهذه الضغوط بالشكل الملائم، وهذا ما يوضحه الشكل الموالي: (1)



الشكل رقم (4) نموذج لبيير و نيومان.

1- T .A. Beehr : Psychological Stress In The Work Place, Rout Le Dge, London, 1995, P:12.

4-6 نموذج جيبسون وزملائه: gibson -1982-:

مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة وتأثير ذلك على عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به، ومن هذا على النتائج وآثار الضغط.

ويشير هذا النموذج إلى دور الفروق الفردية (المعرفية العاطفية البيولوجية و الديمغرافية) على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها.[1]

1
286 2004

1

الضغوط الوظيفية:	الضغوط	النتائج:
- البيئة المادية: الإضاءة، الحرارة، التلوث	عملية التقويم	- شخصية: القلق واللامبالاة
- على مستوى الفرد :صراع الدور ، غموض الدور ،فقدان السيطرة، المسؤولية، ظروف العمل	كيف يدرك الفرد الضغوط الوظيفية	- سلوكية: الإدمان، المخدرات، الحوادث
- على مستوى الجماعة:علاقات ضعيفة مع الزملاء، والمرؤوسين والرؤساء		- معرفية: تركيز ضعيف، الاحتراق
- على مستوى المنظمة: بناء تنظيمي غير سليم، عدم وجود سياسات واضحة		- فسيولوجية: زيادة ضغط الدم، زيادة دقات القلب
		- تنظيمية: إنتاجية أقل، تغيّب، دعاوى

الفروق الفردية

- معرفية/عاطفية: نمط الشخصية أ/ب، الجرأة، الدعم الاجتماعي
- بيولوجية/ديمغرافية: العمر ، الجنس، المهنة، العرق

5

5-6 1987

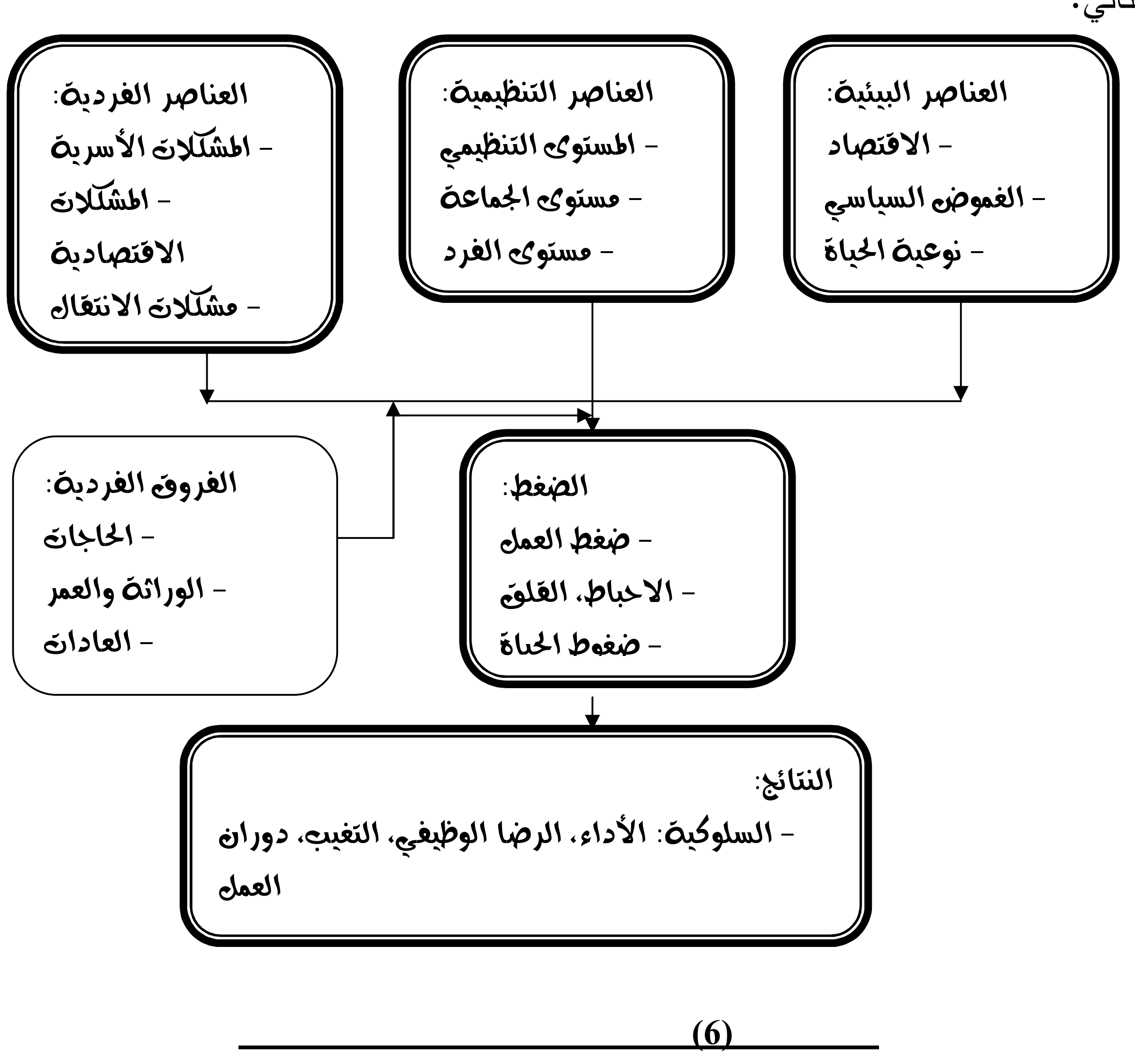
يقوم هذا النموذج على أن الضغوط الخاصة بالعمل تنبع من مصادر رئيسية هي: البيئة، المنظمة، والعوامل الفردية.

28

6-6 1987

يقوم هذا النموذج على أن الضغوط الخاصة بالعمل تنبع من مصادر رئيسية هي: البيئة، المنظمة، والعوامل الفردية.

وتسهم هذه المصادر مجتمعة في خلق أنماط مختلفة من الضغوط والتي تؤثر على العاملين، رغم تباين حدة الضغوط من فرد لآخر بسبب الفروق الفردية. إلا أن هذه الضغوط تترك آثارها على مستوى الفرد، وذلك على عدة جوانب سلوكية ونفسية وصحية وجسمانية، كما أنها تترك أثارا سلبية على المنظمة التي ينتمي إليها الفرد كما هو موضح في الشكل التالي: [1]



(6)

---

1 182

6-6- نموذج هيجان لتفسير الضغوط -1998-

يتضمن نموذج هيجان لتفسير الضغوط الأبعاد التالية: [1]

-مصادر الضغوط:

أ-**المصادر المتعلقة بالفرد** وهي: مصادر متعلقة بشخصية الفرد ومصادر نفسية وكذا مصادر سلوكية.

ب-**المصادر المتعلقة بالمنظمة:** وهي ثقافة المنظمة وطبيعة الوظيفة وعبء العمل والإحباط الوظيفي والعمليات التنظيمية وظروف العمل المادية والتغيير في بيئة العمل.

-النتائج المترتبة على الضغوط:

أ-نتائج الضغوط على الفرد: الاضطرابات الفسيولوجية، والاضطرابات النفسية، الاضطرابات السلوكية.

ب-نتائج الضغوط على المنظمة: عدم دقة القرارات، تدني مستوى الإنتاج، الغياب، والتسرب الوظيفي، الصراع داخل بيئة العمل، ارتفاع معدل الشكاوي، وحوادث العمل.

-**إدارة الضغوط:** وتشمل

أ-إدارة الضغوط على مستوى الفرد: وتضم: الفزع إلى الله، تعديل بناء الشخصية لدى الفرد، إدارة الوقت، مواجهة الصراع في بيئة العمل، التمارين الرياضية،

ب- الدعم الاجتماعي، الحفاظ على الجهد، طلب المساعدة من المختصين.

ج-إدارة الضغوط على مستوى المنظمة: إدارة ثقافة المنظمة، إعادة تصميم الوظائف، الإشراف الناجح، استخدام الدوافع، بفاعلية مواجهة الصراع في بيئة العمل، الأساليب التنظيمية، توفر المناخ الملائم للتقويم والتطوير الوظيفي تحسين ظروف العمل المادية.

---

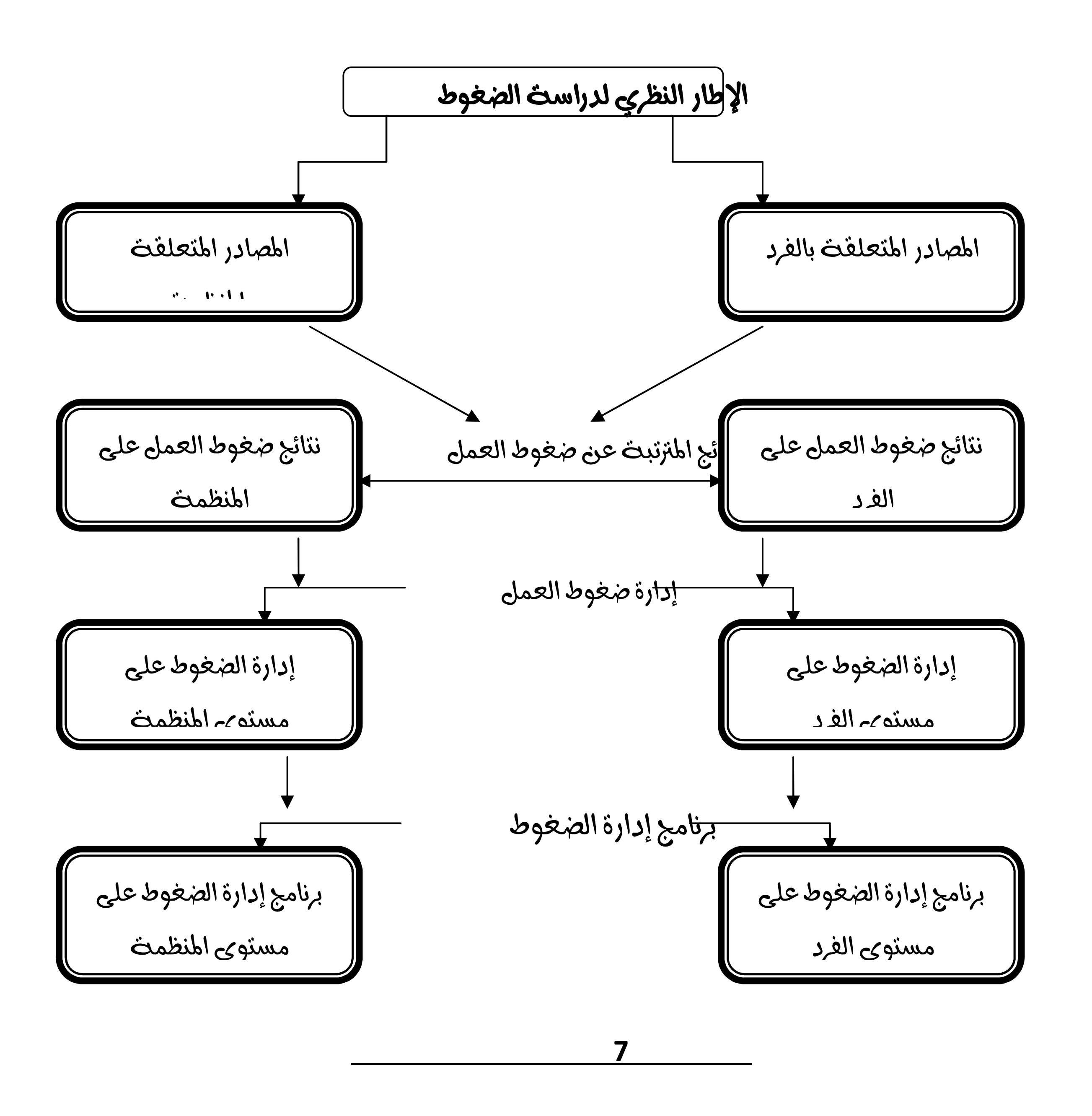
(1) عبد الرحمان بن أحمد بن محمد الهيجان: **مرجع سابق**، ص:92

-برامج إدارة الضغوط:

أ-برامج إدارة الضغوط على مستوى الفرد

ب-برنامج إدارة الضغوط على مستوى المنظمة

والشكل رقم (7) يوضح نموذج الهيجان في تفسير الضغوط. [1]



7

---

(1) عبد الرحمان بن أحمد بن محمد الهيجان: **مرجع سابق**، ص:92

مما سبق نلاحظ أن النماذج والنظريات تختلف من تناول باحث لآخر، حيث لا يوجد نموذج واحد أو نظرية متفق عليها، حيث نلاحظ كذلك أن النظريات والنماذج التي عرضت ركزت على بعض الجوانب التي أغفلتها نماذج ونظريات أخرى.

سابعا: الآثار المترتبة على الضغوط المهنية:

يواجه العامل داخل المنظمة العديد من أنواع الضغوط أثناء قيامه بعمله، وإذا استمرت وزادت عن القدر المعقول، تركت أثرا سلبيا على الفرد في حد ذاته، وعلى المنظمة،وهذا يعيق الطرفين لبلوغ أهدافهما المرجوة. لكن هذا لا ينفي أن الضغوط يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعالة، حيث أن المتفق عليه أن وجود قدر معين من الضغوط يمكن أن يسهم في تحسين أداء الفرد وعليه فإن للضغوط أثارا سلبية وأخرى ايجابية.

1- الآثار الايجابية للضغوط المهنية: تتمثل فيما يلي:

أ- التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات.

ب- زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل.

ج- تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالانجاز.

د- انخفاض الغياب والتأخر ومعدّل دوران العمل. [1]

ه- تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان هذا الاتصال رسميا أو غير رسمي، حيث تتطلب الضغوط المهنية زيادة في قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة هاته الضغوط. [2]

(1) توفيق عبد الرحمان: **المدير في مواجهة ضغوط العمل**،مركز الخبرات المهنية للادارة، 1994، القاهرة، مصر، ص:24

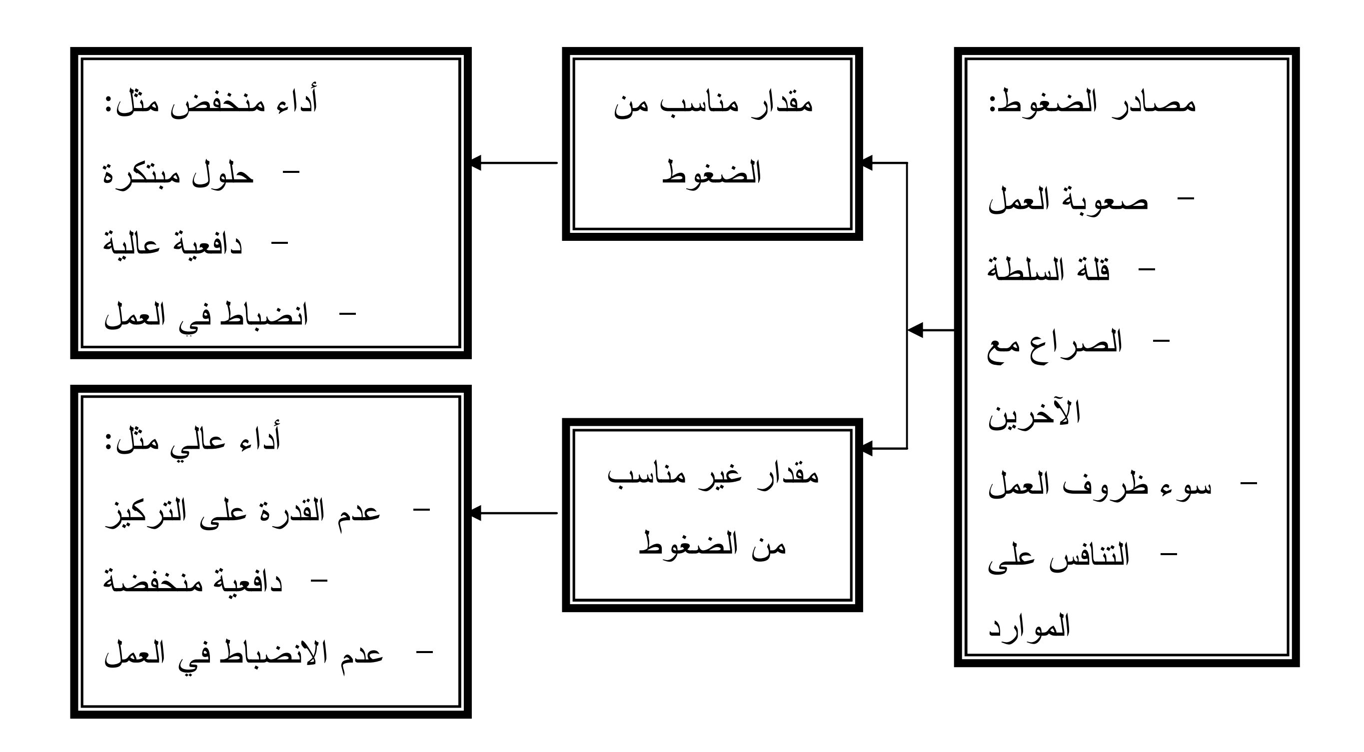
(2) عمر وصفي عقيلي: **مرجع سابق**، ص:600.

2- الآثار السلبية للضغوط المهنية: يترتب على الضغوط المهنية آثار سلبية متنوعة تشمل الفرد و المنظمة تتمثل في:

أ- **انخفاض الأداء:**

إن ارتفاع مستوى الضغوط عن المقدار المناسب أو انخفاضه عنه، ذو تأثير سلبي على أداء العامل، ويؤدي إلى ضعف الأداء وانخفاضه.

كما أن مقدار عالي أو منخفض من الضغوط قد لا يكون مثيرا أو مشجعا للأداء في حين أن مقدار مناسب للضغوط يكون مثيرا، ونسوق شكلا يصف العلاقة بين الضغوط والأداء.[1]



الشكل رقم (9) يوضح تأثير ضغوط العمل على الأداء

---

(1) احمد ماهر: **السلوك التنظيمي -مدخل بناء المهارات-**، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2003، ب ط، ص: 392

ب-المـــــــلل:

يقصد به اضطرار الفرد إلى الاستمرار في عمل لا يميل إليه، والضغط يخلق حالة من الملل أو السأم لدى الفرد نتيجة الظروف الخارجية للعمل، والوضع الاجتماعي والشخصي، مما يقلل انتباه وانجذاب الفرد نحو عمله. (1)

ج-التعـــــــب:

يعرفه فيرنون بأنه مجموع نتائج النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل، حيث عادة ما يصاحب الشعور بالتعب عدم الثبات وعدم الاستقرار والقلق، والضيق الشديد، واضطراب في الحالة الانفعالية للفرد مما يؤدي إلى انخفاض أداءه نتيجة لتعرضه للضغوط الناتجة عن بيئة العمل الخارجية أو الناجمة عن طبيعة الفرد ذاته. (2)

د-التغيـــــــب:

تعتبر مشكلة التغيب مشكلة هامة، وتكون مرتبطة بطبيعة الأعمال والمواقف التي يمر بها الفرد في عمله. (3)

حيث يميل الفرد إلى التأخر عن العمل شيئا فشيئا إلى أن يتغيب تماما. (4) وذلك نتيجة الإرهاق والملل أو عدم الرضا عن العمل، حيث إذا تعددت حالات الغياب يؤدي إلى توقف العمل تماما، كما أنها تخلق حالة من حالات دوران العمل. (5)

---

(1) عبد المعطي عساف: **السلوك الإداري التنظيمي**، ص: 336

(2) كامل محمد محمد عويضة: **علم النفس الصناعي**، دار الكتب العلمية، ط1، 1996، بيروت ، لبنان، ص:151

(3) عبد المعطي عساف: **نفس المرجع**، ص: 337

(4) ديفيد فونتانا: ترجمة: حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله: **الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة –موجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية–**، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، 2009، عمان، الأردن، ص: 37

(5) عبد المعطي عساف: **نفس المرجع**، ص: 337

ه-مشكلات صحية:

حيث أن تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد عن قدرته على التحمل، قد يصيبه بأمراض صحية خطيرة مثل: الصداع المستمر، الذبحة الصدرية، وعدم انتظام معدلات القلب، أمراض الكبد والرئة، أمراض الجهاز العصبي المختلفة، ارتفاع ضغط الدم، زيادة نسبة الكوليستيرول في الدم. [1]

(1) محمود فتحي عكاشة: **علم النفس الصناعي**، مطبعة الجمهورية، ب ط، 1999، الإسكندرية، مصر، ص: 91.

ثامنا: أساليب مواجهة الضغوط المهنية:

تتعدد أساليب مواجهة الضغوط فهناك أساليب عامة تطبق على معظم أنواع الضغوط، كالالتجاء إلى الله، و قراءة القرآن و الدعاء، وهناك أساليب خاصة بأنواع معينة من الضغوط و مهما كان الأسلوب المتبع لمواجهة الضغوط فيجب أن تتوفر فيها الشروط التالية:

أ-أن يتوافر في استخدام أي أسلوب من أساليب مواجهة الضغوط صفة الخصوصية لأن الأسلوب الذي يصلح لفرد ما قد لا يصلح لفرد آخر، و ذلك نظرا للفروق الفردية الموجودة بين الأفراد.

ب-أن تكون أساليب مواجهة الضغوط مبينة على أساليب تفضيلات الشخص بدلا من أن تكون مفروضة عليه.

ج-لا بدأن تتعدد أساليب مواجهة الضغوط و ذلك نظرا لتعدد أبعاد الضغوط من حيث الأساليب و النتائج و هذه الأساليب لا بد أن تجمع بين أنشطة الفرد العقلية و البدنية و العاطفية و الاجتماعية.

أن تتسم أساليب مواجهة الضغوط بالمرونة بمعنى أن تكون قابلة للتعديل و التكيف بما يلاءم ظروف الفرد و المنظمة التي ينتمي لها.[1]

---

[1] محمد بن حمد الهيجان: مرجع سابق ، ص: 294.

1-الأساليب الفردية للتعامل مع الضغوط المهنية:

أن من الافتر اضات التي تقوم عليها دراسات الضغط الفرضية التي تقول: أن الضغط يعتمد في الأساس على الكيفية التي يدرك بها الفرد الحدث أو الموقف الضاغط، ومن ثم الكيفية التي يتعامل بها مع ذلك الحدث، فالفرد الذي يدرك حدثا من الأحداث على أساس أنه موقف تحدّي سيعمد إلى التعامل معه بشكل مباشر وذلك باتخاذ إجراء معين، أو قد يتعامل معه عـــــلى أساس إستراتيجية التركيز على المشكلة من أجل تغيير الواقع وإبداله بأحسن منـــه.(1)

(1) سليمان عبد الرحمان الطريري: **الضغط النفسي -مصادره ومسبباته-**، مجلة كلية التربية، مجلد 8، عدد 9، جامعة الإمارات، 1994، ص: 158

1-1- الاتجاه والوعي:

تكمن أهمية الاتجاه والوعي في أننا لا نستطيع أن نغير من سلوكنا دون تغيير اتجاهاتنا، وهذه بدورها لن تتغير إلا إذا كان هناك وعي وإدراك من جانبنا لما نقوم به، أو ما ينبغي أن نقوم به لتحسين الظروف.

وكما في عملية التطعيم حيث يكتسب الجسم مناعة ضد الأمراض، فإن البعض من الباحثين يدعو إلى تطبيق الفكرة للمناعة ضد الضغوط، فبإمكان الفرد أن ينمي ما يعرف بالتطعيم الانفعالي من خلال معايشة الموقف الذي يسبب له القلق، والإزعاج، ويتم ذلك من خلال:

- جمع معلومات وافية وكاملة عن المواقف وإن كانت غير سارة.
- في حالة القلق تجمع تفاصيل عن المصادر الخارجية المتوفرة التي بإمكانها مساعدتك للتعامل مع الموقف بفعالية.
- في حالة عدم وجودها عليك إدراك ذلك فربما يساعدك ذلك على عمل شيء قبل استفحال المشكلة.
- تشجيع نفسك على تبني خطط لمواجهة الموقف مع الاعتراف بوجود ضغوط عليك.(1)

---

(1) علي عسكر: **الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل –السلوك التنظيمي المعاصر–**، دار الكتاب الحديث، ب ط، 2005، القاهرة، مصر، ص: 98.

1-2- الصلاة و قراءة القرآن لقوله عز و جل "ألا بذكر الله تطمئن القلوب "

1-3- مزاولة بعض التمارين الرياضية.

1-4- التركيز في أداء نشاط ذو أهمية حيث يمكنه من التخفيف من حدة الضغوط.

1-5- الابتعاد عن العادات السلوكية السيئة مثل اللجوء إلى المهدءات و التخلص من التصورات الذهنية الخاطئة التي تؤدي إلى الاقتناع بالفشل.[1]

---

(1) Jermy stranks: stress at work .Management and Prevention .British library . londin.2005.p78

2- الأساليب التنظيمية لمواجهة الضغوط:

2-1- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:

ان المخالفات التي يقع فيها الكثير من الإداريين في ممارساتهم اليومية بسبب عدم إتباعهم للمبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم، تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسيهم، لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد وهذا يمكن أن يشيع جوا من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى.

2-2- تصميم وظائف ذات معنى:

تفقد كثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب منها زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد فيه الموظف أية متعة في أداءه للعمل المنوط به، وينقلب العمل إلى روتيني وممل، كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف فيها وعليه يكون العلاج أو الوقاية متمثلة في تصميم وإعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية، ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة والمهام كما تتيح مقدارا مناسبا من السلطة للأداء. [1]

---

(1) محمود سليمان العميان: **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال**، ص:170

3-2- إعادة تصميم الهيكل التنظيمي:

تعاني المنظمات كل فترة زمنية من مشاكل تنبع من تغيرات في هياكل الوظائف والعلاقات والسياسات والإجراءات، ويؤدي هذا التغيير إلى إلقاء مزيد من الضغوط على العاملين، ويمكن إعادة تصميم هيكل التنظيم بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط:

مثلا إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف، أو دمج وظائف أو تقسيم إدارة كبيرة إلى إدارتين أصغر من الحجم، أو إنشاء وظائف مثل: مساعد مدير، يمكنها أن تحل المشاكل ويضاف إلى ذلك إمكانية توظيف العلاقات، الدورات المستديمة، والنظر في هيكل المقررات الوظيفية التي تتناسب مع حجم عبء العمل في كل وحدة تنظيمية.[1]

(1) عويد سلطان المشعان: **علم النفس الصناعي**، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، ط1، 1994، الكويت، الإمارات العربية المتحدة، ص: 324.

خلاصة الفصل:

تعرضنا في هذا الفصل إلى توضيح ماهية الضغوط و ذلك من خلال عرض تعاريف للضغوط كما قدمه بعض الباحثين ثم محاولة بلورة تعريف يوضحها من ثم ذكر عناصرها و مراحلها و كذا أنواعها.

ثم التطرق إلى أهم مصادرها و المتعلقة بالفرد و المنظمة على حد سواء و كذا استعراض أهم المدا خل النظرية المفسرة لظاهرة الضغوط ثم توضيح أهم الآثار و النتائج المترتبة عنها.

و أخيرا تم التطرق لأهم أساليب مواجهة الضغوط على مستوى الفرد و المنظمة و ذلك للتخفيف من حدتها.

عناصر الفصل الثالث

دافـــعية الانجــاز

أولا:الدافعية

ثانيا:تعريف دافعية الإنجاز

ثالثا:مكونات دافعية الإنجاز

رابعا:أنواع دافعية الإنجاز

خامسا:خصائص الأفراد ذوي الإنجاز العالي

سادسا:نظريات دافعية الإنجاز

سابعا:قياس دافعية الإنجاز

خلاصة الفصل

تمـــهيـــــد:

يرجع الاهتمام بدراسة دافعية لأهميتها ليس فقط في المجال النفسي و لكن في العديد من المجالات و الميادين التطبيقية و العلمية كالمجال الاقتصادي والمجال الإداري و كذا المجال الأكاديمي

حيث يعد دافع الإنجاز عاملا مهما في توجيه سلوك الفرد و تنشيطه ، وكذا إدراكه للموقف. فضلا عن مساعدته في فهم و تفسير سلوكه و سلوك المحيطين به،كما يعتبر دافع الإنجاز مكونا أساسيا في سعي الفرد اتجاه تحقيق ذاته و تأكيدها، وذلك من خلال ما ينجزه و فيما يحققه من أهداف و التي تضمن نجاح العملية الإنتاجية المسطرة من طرف المنظمة.

أولا: الدافـــعية:

إن الاهتمام الكبير من طرف الباحثين بموضوع الدافعية في مجال السلوك التنظيمي له أهمية كبيرة ، فأداء الفرد لأي نشاط أو سلوك معين يتوقف على وجود دافع يحدد استجابته نحو إصدار سلوك معين وبصورة عامة فان اهتمامنا بموضوع الدوافع في مجال العمل يهدف إلى الوقوف على مؤشرات يمكن استغلالها واستخدامها لتحسين الاتجاهات النفسية و الاجتماعية للعمال في هذا المجال .

ونظرا لهذه الأهمية نجد أن الاختلاف في التعاريف المتناولة لهذا الموضوع وذلك بحسب التوجه والإطار النظري لكل دارس ، وسنحاول التطرق لبعض منها:

فالدافعية: تعرّف بأنّها قوة دافعة تؤثر في تفكير الفرد وإدراكه للأمور والأشياء، كما توجه السلوك الإنساني نحو الهدف الذي يشبع حاجاته ورغباته.[1]

– ووفقا **لبيندر (pender 1998)** فالدافع يحدد شكل و شدة و مدة السلوك المتعلق بالعمل.[2]

– وعرفها مصطفى عشوي على أنّها "حالة من التوتر النفسي والفسيولوجي الذي قد لا يكون شعوريا أو لا شعوريا ، تدفع الفرد للقيام بأعمال ونشاطات وسلوكيات لإشباع حاجات معينة للتخفيف من التوتر ولإعادة التوازن للسلوك أو النفس بصفة عامة".[3]

(1) صلاح بيومي: حوافز الإنتاج في الصناعة، ديوان المطبوعات الجامعية، 1982، الجزائر، ص:31.

(2) Steve M .jex : Organizonal Psychology ,a scientist – Practitioner approch ,johh @sons ;new york .2002.P :225.

(3) مصطفى عشوي: مدخل إلى علم النفس المعاصر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1990، ص: 83.

وعرفها طارق كمال على أنها: "كل ما يحرك السلوك، ويوجهه في اتجاه معين وما يسبب استمرارية ذلك النوع من السلوك". [1]

كما أن الدافعية "عبارة عامل داخلي يستثير سلوك الفرد يوجهه ويحقق فيه التكامل ، ولا يمكن ملاحظة مباشرة وإنما تستنتجه من السلوك، أو نفترض وجوده حتى يمكننا تفسير هذا السلوك ". [2]

ويمكن القول أن الدافعية من خلال ثلاث مكونات وهي:

-تحريك السلوك من خلال إكسابه طاقة للتحريك.

-توجيه السلوك عمليا نحو هدف معين.

-درجة إشباع الحاجة أو تحقيق الهدف تؤدي إمّا : لتكراره ، أو تثبيته أو تغيره.

---

[1] طارق كمال: علم النفس المهني، مؤسسة شباب الجامعة، 2007، الإسكندرية، مصر، ص: 109.

[2] أحمد عبد اللطيف وحيد: علم النفس الاجتماعي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، 2001، عمان، الأردن، ص:79

1- بعض المفاهيم المرتبطة بالدافعية:

يمكن التميز بين الدافعية و بعض المفاهيم ذات الصلة بها نذكر منها مايلي:

- **الحاجة:**

حالة من النقص والعوز، والافتقار واختلال التوازن تقترن بنوع من التوتر والضيق ولا تلبث أن تزول الحاجة متى قضيت. [1]

- **الحافز:**

هو حالة من التوتر تجع الكائن العضوي في حالة من التهيؤ والاستعداد للاستجابة لجوانب معينة في البيئة. [2]

-الغريزة:

يعرفها "ماك دوجال" بأنها: استعداد فطري نفسي جسمي، يدفع الفرد إلى أن يدرك وينتبه إلى أشياء من نوع معين، ويشعر إزائها بانفعال، ثم يسلك نحوها سلوكا معينا، أو يحاول ذلك على الأقل. [3]

---

(1) عبد الرحمان الوافي: **مدخل إلى علم النفس**، دار هومة للنشر والتوزيع، ب ط، بوزريعة، الجزائر، ص: 72.

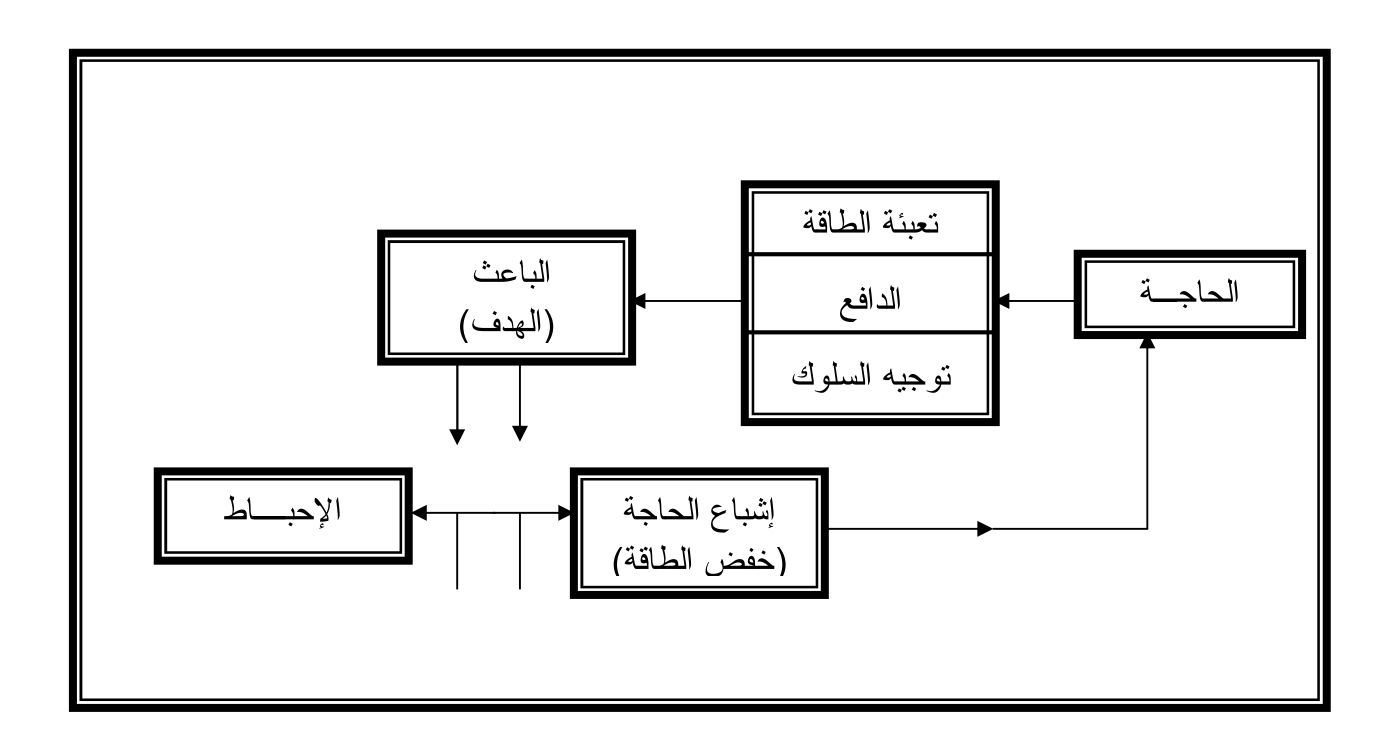
(2) أحمد عبد الخالق: **محاضرات في علم النفس الفيزيولوجي**، دار المعرفة الجامعية، ب ط، 1986، الإسكندرية، مصر، ص:183.

(3) داوود معمر: **منظمات الأعمال -الحوافز والمكافآت – بحث علمي في الجوانب الاجتماعية والنفسية والقانونية**، دار الكتاب الحديث، ط1، 2006، القاهرة، مصر، ص:30.

-**الباعث**:

عبارة عن مثير خارجي يحرك الدافع وينشطه ويتوقف ذلك على ما يمثله الهدف الذي يسعى الفرد لتحقيقه من قيمة. [1]

وفي ضوء ذلك فإن الحاجة تنشأ لدى الكائن الحي نتيجة حرمانه من شيء معين، ويترتب على ذلك أن ينشأ الدافع الذي يعبئ طاقة الكائن الحي، ويوجه سلوكه من أجل الوصول إلى الباعث (الهدف) وذلك كما هو موضح في الشكل التالي: [2]



الشكل رقم(10) العلاقة بين مفهوم الحاجة والدافع والباعث.

(1) رمضان ياسين: **علم النفس الرياضي**، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، 2008، عمان، الأردن، ص: 100.

(2) عبد اللطيف محمد خليفة: **الدافعية للانجاز**، ب ط، دار غريب للطباعة والنشر، 2000، القاهرة، مصر، ص: 79.

2-تصنيف الـــــــدّوافع:

تعدد ت التصنيفات المقدمة من طرف الباحثين لأنواع الدوافع المختلفة ومن بين هذه التصنيفات تصنيف عبد اللطيف، والذي قسم الدوافع إلى:

2-1- التصنيف الذي يميز بين الدوافع الوسيلية والدوافع الاستهلاكية:

أ- **فالدافع الوسيلي:** هو الذي يؤدي إشباعه إلى الوصول إلى دافع آخر.

ب- **والدافع الاستهلاكي:** هو الإشباع الفعلي للدافع ذاته.

2-2- تصنيف الدوافع وفقا لمصدرها: تقسم إلى:

أ- دوافع الجسم: تتمثل في دوافع الجوع والعطش والجنس...

ب- دوافع إدراك الذات: وهي التي تعمل على المحافظة على صورة مفهوم الذات.

ج-الدوافع الاجتماعية: والتي تخص العلاقات بين الأفراد.[1]

2-3- تصنيف الدوافع طبقا لنظرية "ماسلو" في الدافعية الإنسانية :

أ-حاجات فسيولوجية: كالحاجة إلى الطعام، الهواء، الماء، السكن...

ب-حاجات الأمن والسلامة: الحاجة إلى بيئة آمنة وخالية من الأضرار المادية والنفسية.

ج-حاجات الانتماء والميول: تتمثل في الحاجة للقبول من طرف الآخرين.

د-حاجات تحقيق الذات: حاجة الفرد لأن يحقق ذاته وذلك من خلال استغلال كافة قدراته وإمكاناته. [2]

---

[1] عبد اللطيف محمد خليفة: الدافعية للانجاز، دار غريب للنشر والتوزيع، ب ط، 2000، القاهرة، مصر، ص ص: 84-85.

[2] جمال الدين لعويسات: السلوك التنظيمي والتطور الإداري، دار هومة، بوزريعة، 2003، الجزائر، ص: 40

4-2- تصنيف الدوافع في ضوء المنشأ: وهو التصنيف الأكثر شيوعا وتتمثل في:

أ-دوافع أولية: هي استعدادات يولد الفرد مزودا بها، تسمى بالدوافع الفطرية، تتمثل في: دافع الجوع، دافع العطش، دافع الجنس، دافع الأمومة... [1]

ب-دوافع ثانوية: هي الحاجات النفسية المكتسبة من البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد كالحاجة إلى الحب والحاجة إلى المكانة الاجتماعية. [2]

---

[1] أديب محمد الخالدي: **المرجع في الصحة النفسية**، دار وائل للنشر، ط3، 2009، عمان، الأردن، ص: 64.

[2] علاء الدين كفافي وآخرون: **مقدمة في علم النفس**، دار المعرفة الجامعية، ب ط، 2009، ب ب، ص: 211

3- وظـــائف الدافـــعية:

تؤدي الدافعية وظائف أساسية في تحديد وتشكيل السلوك، وذلك على النحو التالي:

أ- وظيفة بعث السلوك وإثارته: فالدافعية توفر القوة أو الطاقة التي تحرك السلوك وتدفع الكائن إلى النشاط وبذل الجهد بعد حالة السكون، وتتناسب شدة الدافع طرديا مع درجة النشاط أو مع قدر الطاقة التي يعبئها الكائن فكلما زاد وقت الحرمان (في حالة الدوافع الأولية) أو أهمية الهدف (في حالة الدوافع الثانوية) زاد النشاط المبذول في سبيل الوصل إلى الهدف والعكس صحيح. [1]

ب- وظيفة توجيه السلوك: وذلك بتحديد مساره بين البدائل السلوكية المختلفة فالدافعية هنا بمثابة البوصلة التي تحدد اتجاه السير للإنسان في طريق سلوكي محدد. [2]

فالدافعية هي القوة المحرضة التي:

توجه الطاقة اللازمة لتنفيذ الأهداف المرغوب الوصول إليها.

المجهودات اللازمة لتحقيق بصفة جيدة حسب القدرات والعمل المنتظر.

المحافظة على البقاء والاستمرار: وهذا ينعكس من خلال تنشيط سلوك الأفراد بشكل دائم من اجل إشباع حاجاته لضمان بقاءه واستمراره. [3]

---

(1) عبد الحميد محمد شاذلي: **علم النفس العام**، المكتبة الجامعية، ط2، 2001، الإسكندرية، مصر، ص:96

(2) علي السلمي: ادارة السلوك الانساني، دار غريب للطباعة والنشر، 1997، القاهرة، مصر، ص:199

(3) عبد الحميد محمد شاذلي: **نفس المرجع**، ص: 97.

ثانيا: تعريف دافعية الانجاز:

يعد دافع الحاجة للانجاز من أهم الدوافع النفسية في مجال العمل والذي يعبر عن حاجة ذاتية داخلية تتصل بالقوى والرغبات الداخلية لدى الأفراد، والمتمثلة في رغبتهم في التميز والإبداع.

ويظهر ذلك ذاتيا عليهم لأنهم يفضلون الأعمال ذات الطبيعة غير الروتينية والتي تتصف بنوع من التحدي والمنافسة حيث أنهم يبذلون جهدا أكثر من غيرهم إثباتا لأنفسهم و إرضاءا لذواتهم وذلك بغض النظر عن المكافآت والعائد المادي الذي سيمنح لهم.

ونظرا لهذه الأهمية حظيت دافعية الانجاز باهتمام كبير من طرف الإدارات وكذا علماء النفس علم النفس التنظيمي والذين أعطوا له تعاريف مختلفة وذلك كل حسب اتجاهاته الفكري.

- **تعريف الانجاز:**

يعني ما يحققه الفرد من نجاح وتقدم وذلك بالاعتماد على قدراته ومواهبه الشخصية والذي يكون له أكبر أثر في تحديد مستقبله واتجاهاته الحياتية.[1]

-**تعريف دافعية الانجاز:**

يرى عبد القادر طه بأنها "تشير الى رغبة الفرد وميله لانجاز ما يعهد إليه من أعمال ومهام وواجبات بأحسن مستوى وأعلى ناحية ممكنة حتى يحوز رضا رؤسائه ومخدوميه فتنفتح أمامه سبل زيادة الدخل ويسهل أمامه سبل الترقية والتقدم نحو ما يوجد لدى بعض العاملين والموظفين".[2]

---

[1] عمر عبد الرحيم نصر الله: **تدني مستوى التحصيل والانجاز المدرسي: أسبابه وعلاجه**، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن، ص: 133.

[2] فرج عبد القادر طه: **موسوعة علم النفس والتحليل النفسي**، دار الغريب للطباعة والنشر، ط2، 2003، القاهرة، مصر، ص: 352.

ويرى كل من ماكليلاند و اتكينسون (1951 1958) بأن دافع الانجاز هو "تهيؤ ثابت نسبيا في الشخصية يحدد مدى سعي الفرد ومثابرته في سبيل تحقيق أو بلوغ نجاح يترتب عليه نوع من الإشباع وذلك في المواقف التي تتضمن تقييم الأداء في ضوء مستوى محدد من الامتياز ".[1]

ويتمثل دافع الانجاز "في الرغبة في القيام بعمل جيد والنجاح فيه وتتميز هذه الرغبة في الطموح والاستمتاع في مواقف المنافسة والرغبة الجامحة في العمل بشكل مستقل ، وفي مواجهة المشكلات وحلها ، وتفصيل المهمات التي تنطوي على مجازفة متوسطة بدل المهمات التي لا تنطوي على مجازفة قليلة أو مجازفة كبيرة جدّا". [2]

---

[1] أديب محمد الخالدي: **سيكولوجية الفروق الفردية والتفوق العقلي**، دار وائل للنشر، ط2، 2008، عمان، الأردن

[2] ثائر أحمد غباري: **الدافعية –النظرية والتطبيق** ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، 2008، عمان، الأردن، ص:49

ثالثا: مكونات دافعية الانجاز:

يرى **أوزيل 1969** أن هناك ثلاث مكونات على الأقل لدافع الانجاز و هي:

أ- الحافز المعرفي: الذي يشير إلى محاولة الفرد إشباع حاجاته لأن يعرف ويفهم حيث أن المعرفة الجديدة تعين الأفراد على أداء مهامهم بكفاءة أكبر فإن ذلك يعدّ مكافأة لـــــــــــهُ.

ب-توجيه الذات: وتمثله رغبة الفرد في المزيد من السمعة والصيت والمكانة التي يحرزها عن طريق أداءه المتميز والملتزم في الوقت نفسه بالتقاليد الأكاديمية المعترف بها، بما يؤدي إلى شعوره بكفايته واحترامه لذاته.

ج-دافع الانتماء بمعناه الواسع الذي يتجلى في الرغبة في الحصول على تقبل الآخرين، ويتحقق إشباعه من هذا التقبل بمعنى أن الفرد يستخدم نجاحه الأكاديمي بوصفه أداة لحصول على الاعتراف والتقدير من جانب أولئك الذين يعتمد عليهم في تأكيد ثقته بنفسه.

أما **عبد المجيد (1985)** فاعتبر أن الدافع للانجاز دالة لسبعة عوامل هي:

أ- التطلع للنجاح

ب- التفوق عن طريق بذل الجهد والمثابرة

ج- الانجاز عن طريق الاستقلال عن الآخرين في مقابل العمل مع الآخرين بنشاط.

د-القدرة على انجاز الأعمال الصعبة بالتحكم فيها والسيطرة على الآخرين

ه-الانتماء إلى الجماعة والعمل من أجلها.

و-تنظيم الأعمال وترتيبها بهدف انجازها بدقة وإتقان.

ر- مراعاة التقاليد والمعايير الاجتماعية المرغوبة أو مسايرة الجماعة والسعي لبلوغ مكانة مرموقة بين الآخرين.

أما **عبد القادر (1977)** فقد قام بتحديد دافع الانجاز من خلال ثلاثة مكونات وهي:

أ- الطموح العام.

ب- النجاح والمثابرة على بذل الجهد.

ج- التحمل من أجل الوصول إلى الهدف.

أما **جاكسون** **أحمد وهبي (1986)** فيرون أن الدافع للانجاز ناتج عن عدة عوامل أولية وهي:

أ-المكانة بين الأفراد.

ب-المكانة بين الخبراء.

ج-التملك.

د-الاستقلالية.

ه-التنافسية.

و-الاهتمام بالامتياز.

أما **عمران (1980)** فيفترض أن دافع الانجاز يتكون من الأبعاد التالية:

أ-البعد الشخصي: ويتمثل هذا البعد في محاولة الفرد تحقيق ذاته المثالية من خلال الانجاز وأن دافعيته في ذلك دافعية ذاتية، انجاز من أجل الانجاز، حيث يرى الفرد أن في الانجاز متعة في حد ذاته، وهو يهدف إلى الانجاز الخالص الذي يخضع للمقاييس والمعايير الذاتية الشخصية، ويتميز الفرد من أصحاب هذا المستوى العالي في هذا البعد بارتفاع مستوى كل من الطموح والتحمل والمثابرة وهذه أهم صفاته الشخصية.

ب-البعد الاجتماعي: ويقصد به الاهتمام بالتفوق في المنافسة على جميع المشاركين في المجالات المختلفة كما يتضمن هذا البعد أيضا الميل إلى التعاون مع الآخرين من أجل تحقيق هدف كبير بعيد المنال.

ج-بعد المستوى العالي في الانجاز: ويقصد بهذا البعد أن صاحب المستوى العالي في الانجاز يهدف إلى المستوى الجيد والممتاز في كل ما يقوم به من عمل. [1]

---

[1] مجدي أحمد محمد عبد الله: **السلوك الاجتماعي وديناميانه محاولة تفسيرية** دار المعرفة الجامعية 2003 ص ص: 183-181

رابعا: أنــواع دافـــعية الإنـــجاز

يميز **شارلز سميث (Charles Smith 1969)** بين نوعين أساسيين من دافعية الانجاز على اساس مقارنة الفرد بنفسه أو بالآخرين وهما:

1-دافعية الانجاز الذاتية: وهي التي تتضمن تطبيق المعايير الشخصية الداخلة في الموقف، كما يمكن أن تتضمن معيار مطلق للانجاز.

2-دافعية الانجاز الاجتماعية: وهي التي تتضمن تطبيق معايير التفوق التي تعتمد على المقارنة الاجتماعية في الموقف.

كما يمكن أن يعمل كل منهما في نفس الموقف ولكن قوّتهما تختلف وفقا لأيهما السائد في الموقف، فإذا كانت دافعية الانجاز الذاتية هي المسيطرة في الموقف فغالبا ما تتبع بالدافعية الاجتماعية، إما إذا كانت الدافعية للانجاز هي المسيطرة في الموقف فإن كلا منهما يمكن أن يكون فعالا في الموقف.[1]

---

[1] سيد محمود الطواب ، **أثر تفاعل مستوى دافعية الانجاز والذكاء والجنس على التحصيل الدراسي لدى طلاب وطالبات جامعة الامارات العربية المتحدة** ، مركز البحوث والتطوير والخدمات التربوية والنفسية، جامعة الامارات العربية المتحدة، 1987-1988.

خامسا: خصائص الأفراد ذوي الانجاز العالي:

أ- يملكون النزعة للقيام بمجازفات محسوبة ومنضبطة لذلك يضعون لأنفسهم أهدافا تنطوي على التحدي والمجازفة، وهم يفعلون ذلك كحالة طبيعية ومستمرة إذ أنهم لا يشعرون باللذة والانجاز إذا كانت المهام والأهداف التي ينفذونها سهلة ومضمونة النتائج. [1]

ب- الميل إلى الوضعيات والمواقف التي يتمكنون فيها من تحمل المسؤولية الشخصية في تحليل المشاكل وإيجاد الحلول لها.

ج- الرغبة في التغذية العكسية لانجازاتهم ومراقبتها ليكونوا على علم بمستوى انجازاتهم.[2]

د- يهتم الشخص ذو الدرجة المرتفعة من الانجاز بما يؤديه من عمل في حد ذاتها أكثر من اهتمامه بأي عائد مادي يعود عليه من انجاز هذا العمل، وهو دون شك يرغب في الحصول على قدر كبير من المال لكونه مقياسا لدرجة امتيازه في أداء عمله.

ه- يتميز الأفراد مرتفعي الانجاز بالثقة العالية بالنفس حيث يميلون للشك في آراء الأفراد الأكثر خبرة منهم، ويلتزمون بآرائهم حتى ولو كانوا لا يملكون معرفة معمقة بالموضوع الذين يريدون اتخاذ القرار فيه.

و- يفضلون المهن المتغيرة والتي تحدث فيها تحديات مستمرة، وينفرون من المهن الروتينية.[3]

ز- يتخذون قرارات ذات درجة معقولة من الخطر المرتبط بها. [4]

---

(1) سعاد نايف البرنوطي: **إدارة الموارد البشرية وإدارة الأفراد،** دار وائل للطباعة والنشر، ط2، 2004، عمان، الاردن، ص:256

(2) ناصر دادي عدون: **إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي-دراسة نظرية وتطبيقية-،** 2004، دار المحمدية العامة، الجزائر، ص: 81

(3) مجدي أحمد محمد عبد الله: **السلوك الاجتماعي وديناميكياته-محاولة تفسيرية-،** دار المعرفة الجامعية، ب ط، 2003، الإسكندرية، مصر، ص ص: 180-181

(4) جمال الدين لعويسات: **مرجع سابق،** ص: 121

-يتميز ذوي الانجاز المرتفع بتحمل المخاطرة المتوسطة، أي أن:

-هناك إمكانية حساب احتمالات هذه المخاطرة.

- درجة متوسطة من المخاطرة تعني أنها قد تكون مناسبة لحجم ونوعية قدرات الفرد. [1]

أي أن ذوي الانجاز المرتفع يفضلون الأعمال التي يعرفون كيف ومتى يقومون بها.

[1] أحمد ماهر: **السلوك التنظيمي-مدخل بناء المهارات-**، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2003، ص: 147

سادسا: نظريات دافعية الإنجاز:

تعددت النظريات المتناولة لدافعية الإنجاز و ذلك بحسب الأطر النظرية التي انطلق منها كل باحث لهذا الموضوع،نذكر منها ما يلي:

1-نظرية ماكليلاند: الحاجة للانجاز لماكليلاند:

يعرف **ماكليلاند** دافعية الانجاز بأنها نظام شبكي من العلاقات المعرفية والانفعالية الموجهة أو المرتبطة بالسعي من أحل بلوغ مستوى الامتياز والتفوق .

تتبع هذه النظرية من الرغبة الكبيرة في اكتشاف دافع الانجاز عند مشاهدة أفراد وهم يؤدون أعمالهم لأنه يفصح عن ظاهرة جديرة بالاهتمام مؤداها أن الأفراد يختلفون في درجة المثابرة لتحقيق الأهداف ومدى السعادة التي يحصلون عليها من انجازهم لهذه الأهداف.[1]

وقد **أشار ماكليلاند وآخرون 1953** الى أن هناك ارتباط بين الخبرات السابقة والأحداث الايجابية وما يحققه الفرد من نتائج فإذا كانت مواقف الانجاز الأولية ايجابية بالنسبة للفرد فانه يميل للأداء والانهماك في السلوكيات المنجزة ، أما إذا جدث نوع من الفشل وتكونت هناك بعض الخبرات السلبية فان ذلك سوف ينشأ عنه دافعا لتحاشي الفشل.

وقد أوضح **كورمان (Korman 1974)** أن تصور ماكليلاند في الدافعية للانجاز أهمية كبيرة لسببين :

أ-السبب الأول : أنه قدم لنا أساسا نظريا يمكن من خلاله مناقشة وتفسير نمو الدافعية للانجاز لدى بعض الأفراد ، وانخفاضها لدى البعض الآخر ، حيث تمثل مخرجات أو نتائج الانجاز أهمية كبيرة من حيث تأثيرها الايجابي والسلبي على الأفراد ، فإذا كان العائد ايجابيا ارتفعت الدافعية ، أما إذا كان سلبيا انخفضت الدافعية ، ومثل هذا التصور قد يمكن من خلاله قياس الدافعية انجاز الأفراد والتنبؤ بالأفراد الذين يؤدون بشكل جيد في مواقف الانجاز مقارنة بغيرهم.

---

[1] علي أحمد عبد الرحمان عياصرة: **القيادة والدافعية في الإدارة التربوية**، ط1، 2006، دار حامد للنضر والتوزيع، عمان، الأردن، ص: 105.

ب-السبب الثاني : يتمثل في استخدام ماكليلاند لفروض تجريبية أساسية لفهم وتفسير ازدهار وهبوط النمو الاقتصادي في علاقته بالحاجة للانجاز في بعض المجتمعات والمنطق الأساسي خلف هذا الجانب أمكن تحديده في مايلي :

- هناك اختلاف بين الأفراد فيما يحققه الانجاز من خبرات مرضية بالنسبة لهم.

-يميل الأفراد ذو الحاجة المرتفعة للانجاز إلى العمل بدرجة كبيرة في المواقف التالية مقارنة بالأفراد المنخفضين في هذه الحاجة وخاصة في كل من :

أ- مواقف المخاطرة المتوسطة:

حيث تقل مشاعر الانجاز في حالات المخاطرة المحدودة أو الضعيفة ، كما يحتمل أن لا يحدث الانجاز في حالات المخاطرة الكبيرة .

ب- المواقف التي تتوفر فيها المعرفة بالنتائج أو العائد من الأداء:

حيث انه مع ارتفاع الدافع للانجاز يرغب الشخص في معرفة إمكانياته وقدراته على الانجاز .

ج- المواقف التي يكون فيها الفرد مسؤولا عن أدائه: ومنطق ذلك هو أن الشخص الموجه نحو الانجاز يرغب في تأكيد مسؤولياته عن العمل .

نظرا لان الدور الملزم لعمل ما يتسم بعدد من الخصائص فان الأفراد ذوي الحاجة المرتفعة للانجاز سوف ينجذبون إلى هذا الدور أكثر من غيرهم .

وأكد ماكليلاند بان النمو الاقتصادي للأمم يعتمد على الأداء الناجح للدور الملزم، حيث يعتمد نجاح المجتمع وتقدمه على الأفراد الذين ينجذبون إلى الوظيفة الملزمة حيث تحمل المسؤولية والاستقلالية في الأداء.[1]

---

[1] عبد اللطيف محمد خليفة، **الدافعية للانجاز**، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ب ط، 2000، ص:

1- نظرية أتكنسون: الحاجة للانجاز

تهدف هذه النظرية إلى توقع سلوك الأفراد الذين رتبوا بتقدير عال أو منخفض بالنسبة للحاجة للانجاز

ويقول **اتكنسون** أن الناس يكونون مرتفعي الحاجة للانجاز يكون لديهم استعداد أو كفاح من اجل النجاح.

هذا ويكونون مدفوعين للحصول على الأشياء التي تأتي من تحقيق أو انجاز بعض الأهداف التي توجد فيها فرص للنجاح ويتجنبون الأعمال السهلة وأنهم يُـقبِلون على التدريب ليصبحوا أكثر انجازا.[1]

كما أن هؤلاء الناس يفضلون الحصول على النقد في وقته وتغذية عكسية عن أدائهم وتظهر الدراسات أن هؤلاء الناس ذوي الحاجات المرتفعة للانجاز يقومون بأداء أفضل خاصة في الأعمال ذات الالتزام مثل بدء الأعمال الجديدة.[2]

---

[1] طاهر محمود الكلالدة: **تنمية وإدارة الموارد البشرية**، دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، 2008، عمان، الأردن، ص:214

[2] وائل مختار إسماعيل: **إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 2009، ص:118

كما قام **أتكنسون** بإلقاء الضوء على العوامل المحددة للانجاز القائم على المخاطرة، وأشار إلى أن مخاطرة الانجاز في عمل ما تحددها أربعة عوامل:

- منها عاملان يتعلقان بخصال الفرد.
- وعاملان يرتبطان بخصائص المهمة المراد انجازها وذلك على النحو التالي :

- **فيما يتعلق بخصال الفرد:**

هناك على حد تعبير اتكنسون نمطان من الأفراد يعملان بطريقة مختلفة في مجال التوجه نحو الانجاز.

أ-**النمط الأول:** الأشخاص الذين يتسمون بارتفاع الحاجة للانجاز بدرجة أكبر من الخوف من الفشل.

ب-**النمط الثاني:** الأشخاص الذين يتسمون بارتدفاع الخوف من الفشل بالمقارنة بالحاجة للانجاز.

ويتفاعل كل من مستوى الحاجة للانجاز ومستوى الخوف أو القلق من الفشل كما في الشكل التالي:

النمط	مستوى الحاجة للانجاز	مستوى القلق أو الفشل
5 الدافع للانجاز والنجاح أكبر من الدافع لتحاشي الفشل.	مرتفع	منخفض
6 الدافع لتحاشي الفشل أكبر من الدافع للانجاز والنجاح.	منخفض	مرتفع

الشكل رقم (11) النمطان الأساسيان من الأفراد في الدافعية للانجاز.

وقد ركز علماء النفس في دراستهم لدافع الانجاز على هذين النمطين المتقابلين أو المتناظرين. فلا يوجد فرد يتمتع بنفس القدر من النمطين، فالأفراد المرتفعون في الحاجة للانجاز يتوقع أن يظهروا الانجاز الموجه نحو النشاط، وذلك لأن قلقهم من الفشل محدود للغاية.

أما فيما يتعلق بالأفراد المنخفضين في الحاجة للانجاز فيتوقع أن لا يوجد النشاط المنجز لديهم أو يوجد بدرجة محدودة وذلك بسبب افتقادهم للحاجة للانجاز وسيطرة الخوف من الفشل والقلق عليهم.

2- خصائص المهمة:

بالإضافة إلى هذين العاملين للشخصية، هناك أيضا موقفان أو متغيران يتعلقان بالمهمة يجب أخذهما بالاعتبار وهما:-

أ- **العامل الأول:** احتمالية النجاح وتشير إلى الصعوبة المدركة للمهمة وهي أحد محددات المخاطرة.

ب- **العامل الثاني:** الباعث للنجاح في المهمة: يتأثر الأداء في مهمة ما بالباعث للنجاح في هذه المهمة. ويقصد بالباعث للنجاح: الاهتمام الداخلي أو الذاتي لأي مهمة بالنسبة للشخص. [1]

---

(1) عبد اللطيف محمد خليفة: مرجع سابق، ص:

2-نظرية العزو:

يعتبر "هايدر" هو المؤسس لنظرية العزو، ومن الأوائل المهتمين بدراسة دوافع الفرد الكامنة وراء تفسيراتهم السببية، حيث تقوم على تفسير سلوك العلاقات بين الأفراد، وما يستعمله هذا السلوك من إدراك الفرد الآخر،ن وتحليل الفعل وتأثير المتغيرات البيئية في عملية العزو.

ويعتبر هايدر أن هناك دافعين رئيسيين وراء التفسيرات السببية التي يقدمها الأفراد:

الدافع الأول: حاجة الفرد لتكوين فهم مترابط على العالم المحيط.

الدافع الثاني: حاجة الفرد للتحكم والسيطرة على البيئة، و ذلك من خلال التنبؤ بسلوكات الآخرين، والسيطرة عليها. [1]

[1] عبد اللطيف محمد خليفة: مرجع سابق، ص: 154

للفرد أهمية كبيرة في دافعية الانجاز حيث يعتبر كل من "أركيس" و"جرسكي" أن الأفراد الذين يوجد لديهم دافع للنجاح أكبر من دافع تجنب الفشل يميلون إلى عزو النجاح إلى أسباب داخلية، في المقابل نجد أن الأفراد الذين يوجد لديهم دافع لتجنب الفشل بدرجة أكبر من دافع تحقيق النجاح يميلون إلى عزو النجاح لأسباب خارجية خلافا لما جاء به اتكنسون.

ويرى "وينر" أن الفشل في تحقيق الهدف يمكن أن يؤدي إلى ترك العمل كما يمكن أن يؤدي أيضا إلى إعادة النظر والمثابرة في أداء العمل حتى الوصول إلى الهدف.

ومن هذا المنطلق، قام وينر وآخرون بصياغة نظرية العزو التي تهدف إلى توضيح تأثير الداوفع على الخبرات والنجاح والفشل، وميّز بين ثلاثة أبعاد للسببية: [1]

الثبات: ويقصد به القدرة على الاستمرار بشكل معتدل أو بشكل غير مستقر.

السببية: يقصد بها العوامل الداخلية والخارجية.

التحكم: ويقصد به العوامل التي تخضع لسيطرة أو التي تكون خارج نطاق السيطرة. [2]

---

(1) مصطفى حسن الباهي، أمنية ابراهيم شلبي: الدافعية –نظريات وتطبيقات–، ط1، 1998، القاهرة، مصر، ص:40

(2) اخلاص محمد عبد الحفيظ: علم النفس الرياضي–مبادئ وتطبيقات–،العالمية للنشر والتوزيع، 2004، ص:173.

3-نموذج دافعية الكفاءة:

قدمت سوزان "هارتر" "Harter" نظريتها في دافعية الانجاز والمؤسسة على شعور الفرد بكفاءته الشخصية، والتي تفترض أن الأفراد لديهم دافعية فطرية لكي يكونوا أكفاء في جوانب أو مجالات الانجاز البشري ولإشباع الإلحاح وذلك لكي يكون الفرد كفؤا في مجال انجازي معين فإنه يحاول أن يسعى للتمكن أو التفوق.

وأشارت "هارتر" إلى أن إدراك الفرد لنجاح أو شعوره بخبرة النجاح في مجال وحاولته للتفوق يولد لديه مشاعر إيجابية وشعور بفعالية الذات والكفاءة الشخصية والتي تدعم وتعزز دافعية الكفاءة. وكلّما ارتفعت دافعية الكفاءة لدى الفرد فإن ذلك يشجعه على القيام بمحاولات أخرى للتفوق.

وعلى العكس من ذلك فإن عدم إدراك الفرد للنجاح أو شعوره بخبرة الفشل في محاولاته للتفوق فإن ذلك يولد لديه مشاعر سلبية بالكفاءة الشخصية و بفاعلية الذات، وبالتالي انخفاض دافعية الكفاءة والتي تنتج محاولات قليلة للتفوق.

من ناحية أخرى أشارت "هارتر" إلى أن دافعية الكفاءة عبارة عن تكوين متعدد الأبعاد وهذه الأبعاد تتفاعل معا، وتؤثر على محاولات البدء لإحراز التفوق في مجال انجازي معين، كما تؤثر على تطور خصائص السلوك الإنجازي.

ومن بين أهم أبعاد هذه التكوينات التي أشارت إليها "هارتر" ما يلي:

أ-المجال النوعي محاولات التفوق: تتضمن كل من المجال المعرفي أو المجال الاجتماعي والمجال الحركي.

ب-أثر التدعيم الخارجي: فالآثار التي يتركها الآخرين لدى الفرد تعد مهمة بالنسبة له، وذلك من خلال التدعيم أو التعزيز أو القدوة.

ج-ناتج الأداء وعلاقته بصعوبة المهمة: حيث كلما كانت المهمة المؤداة من طرف الفرد صعبة واستطاع اجتيازها بنجاح فإن ذلك يولد لديه الشعور بالكفاءة الشخصية.

سابعا: قياس الدافعية للانجاز:

تصنف مقاييس دافعية الانجاز إلى قسمين: الأولى مقاييس اسقاطية، والثانية مقاييس موضوعية.

1-المقاييس الاسقاطية:

1-1- مقاييس الانجاز لمكليلاند وزملاؤه -Mc Clelland et All -1953 تقدير الصور والتخيلات.

أعد **ماكليلاند** اختبار لقياس الدافعية للانجاز، مكون من أربعة صور تمّ توليد بعضها من اختبار تفهم الموضوع (T.A.T) الذي أعده **موراي-Muray- 1938.** [(1)] كما صمم ماكليلاند البعض الآخر خصيصا لقياس الدافع للانجاز.

ويتم عرض كل صورة في أثناء الاختبار على شاشة سينمائية لمدة عشرين ثانية أمام المفحوص، ثم يطلب الباحث منهم بعد ذلك كتابة قصة تغطي أربعة أسئلة بالنسبة لكل صورة من الصور الأربعة، والأسئلة هي:

ماذا حدث، ومن هم الأشخاص؟

ما الذي أدى إلى هذا الموقف، بمعنى ماذا حدث من الماضي؟

ما محور التفكير، وما المطلوب أداءه، ومن الذي يقوم بهذا الأداء؟

ماذا سيحدث؟ وما الذي يجب عمله؟

بعد ذلك يجيب على هاته الأسئلة، في مدة لا تزيد عن أربع دقائق وسيستغرق الاختبار كله في حالة استخدام الصور الأربعة، عشرين دقيقة.

ويرتبط هذا الاختبار أصلا بالتخيل الابتكاري من خلال تحليل نواتج تخيلات المفحوصين لنوع معين من المحتوى.

---

(1) رشاد عبد العزيز عبد الباسط:**دراسات نفسية**،ج4، ب ط، المكتبة الانجلو مصرية، دار الشروق للنشر، 1999، ص: 23 .

2-1 - <u>مقياس الاستبصار: لـــ: فرنش-French 1958</u>

قامت **فرنش** بوضع مقاييس الاستبصار على ضوء الأساس النظري الذي وضعه **ماكليلاند** لتقدير صور وتخيلات الانجاز، حيث وضعت جملا مفيدة، تصف أنماطا متعددة من السلوك يستجيب لها المفحوص باستجابة لفظية اسقاطية عند تفسيره للمواقف السلوكية، الذي يشتمل عليه البند أو العبارة.

3-1 - <u>مقياس التعبير عن طريق الرسم: (A.G.E.T) لـــ: أرونسون-Aronson</u>

صمم هذا المقياس لقياس دافعية الانجاز عند الأطفال لأنه وجد أن اختبار **ماكليلاند** وزملاؤه وكذا اختبار **فرنش** للاستبصار صعبة بالنسبة للأطفال الصغار، وقد تضمن نظام التقدير الذي وضعه **ارونسون** لتصحيح اختبار الرسم فئات أو خصائص معينة كالخطوط والحيز والأشكال وذلك للتمييز بين المفحوصين ذوي الدرجات المختلفة لدافع الانجاز.

بالرغم من تطبيق هذه المقاييس على عدد من العينات إلا أنه تعرض لعدة انتقادات من بينها: (1)

اعتبرها الكثير من الباحثين أنها ليست مقاييس حقيقية بل انها تصف انفعالات المفحوصين بصدق مشكوك فيه.

لا تحتوي على معيار موحد للتصحيح بل تختلف من شخص لآخر.

يرى بعض الباحثين أن هذه المقاييس لا تقيس فقط الدوافع بل تتعداها إلى جوانب من شخصية الفرد.

ويرى **فيرنون-Vernon 1953** أن اختبار تفهم الموضوع لا تستطيع أن تقيس به الدوافع إلا عند الفرد المتعلم تعليما جيدا لكي يتمكن من أن يكتب قصة ويعبر عمّا يراه.

---

(1) رشاد علي عبد العزيز موسى: <u>**علم النفس الدافعي**</u>، دار النهضة العربية، ب ط، 1994، القاهرة، مصر، ص ص: 22-25

2- المقايـــيس الموضوعـــية:

حاول الباحثون تصميم مقاييس أكثر موضوعية لقياس دافع الانجاز متجنبين الأخطاء التي احتوتها المقاييس الاسقاطية. من بينهم ما يلي:

4-1- استخبار الدافع للانجاز: لـــ: هرمانس-Hermans 1970

حاول **هرمانس** بناء استخبار الدافع بعيدا عن نظرية **اتكنسون** وذلك بعد حصر جميع المظاهر المتعلقة بهذا التكوين، وقد انتقت منها الأكثر شيوعا على أساس ما أكدته البحوث السابقة، وهي:

- مستوى الطموح.
- السلوك المرتبط بقبول المخاطرة.
- المثـــــــابرة.
- توتر العمل.
- إدراك الزمن.
- التوجه نحو المستقبل.
- اختيار الرفيق.
- سوك التعرف.
- سلوك الانجاز.

ويتكون هذا الاستخبار من 29 عبارة متعددة الاختيارات. [1]

---

[1] مجدي أحمد محمد عبد الله: **السلوك الاجتماعي ودينامياته،** مرجع سابق، ص ص: 187-188

1-5- مقاييس التوجه نحو الانجاز: لــ: ايزنك و ويلسون-Aysenk&Wilson 1975

ضمن استخبار يتضمن سبعة مقاييس فرعية تقيس المزاج التجريبي، المثالي ويتكون المقياس من 30 بندا. يجاب عنها بــ: نعم ، غير متأكد، لا.

1-6- مقياس (راي- لن) للدافع للانجاز: 1960

وضع **لن** هذا المقياس في **1960** وطوّره **راي** في السبعينيات ويتكون من 14 سؤالا يجاب عنها بــ نعم، غير متأكد، لا. وللتحكم في وجة الإيجاب تم عكس مفتاح تقدير الدرجات (التصحيح) في نصف عدد العبارات، والدرجة القصوى هي 42 وللمقياس ثبات يزيد على 70. [1]

[1] مجدي أحمد محمد عبد الله: **مرجع سابق**، ص: 187

خـــــــــــلاصة الفـــــــصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى تعريف الدافعية ثم إلى دافعية الإنجاز، و ذلك بتقديم تعريفات مختلفة للباحثين في الدوافع النفسية ثم التعرض لمكونات دافعية الإنجاز وكذا أنواعها،و خصائص ذوي الإنجاز العالي، كما تم عرض لبعض نماذج ونظريات دافعية الإنجاز، و أخيرا تم تقديم بعض الطرق لقياس دافعية الإنجاز.

عناصر الفصل الرابع

الحماية المدنية

أولا:تعريف الحماية المدنية

ثانيا: المهام الأساسية للحماية المدنية

ثالثا:علاقة الحماية المدنية بالإدارات الأخرى

رابعا: التنظيم الإداري المحلي للحماية المدنية

خامسا: وحدات الحماية المدنية

سادسا: التسيير الإداري للوحدة الرئيسية

سابعا: برنامج العمل اليومي

ثامنا: الجانب الأمني للوحدة الرئيسية

تمهيد:

إن الحماية المدنية هي جهاز مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات وبناءا على هذا المنطلق فإنها تعتبر مرفقا تابعا للدولة، بها نظم وقوانيني تسير عليها،وتتحكم في الكيفيات اللازمة لتسيير المستخدمين بها وكذا عمليات التدخل السريع الذي يبقى من الأولويات الأوّلى لإنقاذ وحماية كل من هو في خطر حقيقي وعليه فإن المهمة تنحصر في ثلاث عناصر هي: التوقّع، الوقاية والإسعاف. ومن هذا التوجه تنطلق السياسة العامة للحماية المدنية، بتكوين مستخدميها في شتى المجالات ولما وصلت إليه التكنولوجيا الحديثة للتغلب على مختلف الصعاب التي يمكن أن تحدثه الكوارث، سواء كانت طبيعية أو تكنولوجية.

هذا كله مجسد بقوانين وأنظمة داخلية لمباشرة وسير العمليات والإسعافات المقدمة التي يجب أن تكون في المستوى المطلوب بتوفير:

- التكوين المستمر في جميع المجالات.
- توفير الوسائل اللازمة والكافية.
- تقديم المساعدات لجميع المستخدمين قصد القيام بدورهم على أكمل وجه.
- التنسيق مع المصالح التقنية التي من شأنها تقديم خبرات متميزة.
- إرسال بعثات إلى الخارج قصد تبادل الخبرات.

أولا: تعريــــــف الحمـــــاية المـــدنية:

الحماية المدنية مرفق عمومي مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية والجماعات المحلية، حيث طبيعة مهامها تتطور باستمرار لمسايرة التطورات التكنولوجية و النمو الديمغرافي في الوطن، تتميز بتنظيم إداري (تقني وعلمي) لضمان التكفل الخاص بالمهمة الإنسانية المنوطة بها.

ثانيا: المهام الأساسية:

- الوقاية والتدخل أثناء الكوارث الطبيعية والتكنولوجية.
- حراسة الشواطئ والمصطافين.
- نقل الجرحى والمرضى.
- تقديم الإسعافات في الحوادث المنزلية.
- البحث عن التائهين في الصحراء.
- إخماد الحرائق بمختلف أنواعها.
- إعداد الدراسات الوقائية للوقاية من مختلف الأخطار.
- القيام بحملات التحسيس والتوعية من مختلف الأخطار.
- التغطية الأمنية في المقابلات الرياضية وفي نقل المواد الخطيرة.

ثالثا: علاقة الحماية المدنية بالإدارات الأخرى:

1- الميدان الوقائي: تمكن علاقة الحماية المدنية بالإدارات الأخرى في الميدان الوقائي كما يلي:

بمقتضى القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 06 مارس 1994 المتضمن تنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية بتقسيم مصلحة الوقاية إلى مكاتب أخرى على حسب احتياجات الولاية، فولاية بسكرة تتكون مصلحة الوقاية فيها من مكتبين:

- مكتب الدراسات والإحصائيات
- مكتب الخرائط والأخطار الخاصة

تسعى مصلحة الوقاية بالتنسيق مع المؤسسات الأخرى والإدارات المختلفة على تطبيق المقاييس الأمنية الخاصة بالمنشآت الصناعية التابعة للإدارات والمؤسسات العمومية، ومن مجمل نشاطاتها:

- الدراسة على المخطط: وتخص هذه الدراسة للمؤسسة المستقبلة للجمهور والمؤسسات الخطيرة، المزعجة وغير الصالحة والبيانات السكنية.
- الزيارات الوقائية: والمغزى منها هو مكافحة الخطر بطريقة غير مباشرة قبل وقوعه.
- **اختيار الأراضي:** تعتبر مصلحة الوقاية العنصر الرئيسي للجنة اختيار الأراضي وهذه اللجنة تتكون من مديريات ومصالح تتغير حسب نوعية المشروع المنجز على الأرضية.
- **زيارات المراقبة:** تكون بالنسبة للمؤسسات المصنفة والمفهرسة.
- **حملات التوعية:** وهي تخص كل المؤسسات والشركات التي توعي أعوان الأمن الخاصين بها
- **الزيارات الفجائية**

تواتر الزيارات يكون كالتالي:

- كل 03 أشهر بالنسبة للمؤسسات الصنف الأول المجهزة بخشبة نوع –أ–
- كل 06 أشهر بالنسبة لمؤسسات الصنف الأول أو أنواع أخرى
- كل سنة بالنسبة للمؤسسات المصنفة 4. 3. 2.
- بالتنسيق مع مديرية التعمير والبناء ومديرية تنظيم الشؤون العامة وبالنسبة لمخازن غاز البروبان أقل من 500 كلغ، وغاز البوتان أقل من 1000 كلغ يكون التعامل مباشرة مع وحدة نفطال للولاية وتطبيقا لأحكام المنشور الوزاري رقم 6545 الذي ينظم التعامل بين مصلحة الوقاية والإدارات العمومية.

<u>2-في مجال تنظيم الإسعافات</u>

تكمن علاقة الحماية المدنية بالإدارات الأخرى في مجال تنظيم الإسعافات والتدخلات الذي بدوره هذا الأخير تغطية مصلحة تسمى مصلحة الحماية العامة.

تعمل مصلحة الحماية العامة على أساس المرسومين:

- المرسوم 231/85 المؤرخ في 25 أوت 1985 المتعلق بعمليات التدخل في حالة وقوع كارثة.
- المرسوم 232/85 المؤرخ في 25 أوت 1985 المتعلق بالوقاية ضد الكوارث.

حيث تنقسم مصلحة الحماية العامة إلى مكتبين:

- مكتب المخططات والأجهزة الأمنية.
- مكتب الاتصالات العملية

إذ أنه بالتنسيق بين المكتبين يكون هناك مجال تنظيم الإسعافات والتدخلات منظما بإحكام.

من مهام هذه المصلحة هي دراسة مخططات التدخل والإسعافات في حالة وقوع كارثة حيث يكون دور هذه المصلحة في التنسيق بين المعنيين في التدخل أثناء وقوع أي كارثة من مؤسسات وإدارات وشركات.

- **<u>الكوارث مرتبة إلى 14 كارثة حسب أهميتها كما يلي:</u>**

1-خطر الزلزال

2-خطر الفياضانات

3-خطر الإنفجارات

4-خطر الرياح والعواصف

5-خطر الجفاف

6-الخطر البيولوجي

7-حركة الأرض

8-خطر حرائق الغابات

9-خطر التلوث

10-الأخطار البحرية

11- أخطار السكك الحديدية والطرقات

12-الكوارث الجهوية

-13خطر الجراد

14-الأخطار النووية

<u>3- في المجال الخاص بالتسيير المالي والإداري:</u>

أ- **<u>المراقب المالي:</u>** علاقة الحماية المدنية بالمراقب المالي هي: يتم اخذ برنامج تصريف الميزانية بعد أن يصادق على ميزانية من طرف الهيئات العليا، يقوم المراقب المالي بمراجعة هذا البرنامج لكي يعطي التأشيرة الخاصة بتصريف محتوى البرنامج. هذه التأشيرة تكون على منحة المشتريات حيث يتم الشراء وتكون أيضا على فاتورة الشراء كي يأخذ التاجر أجره من الخزينة.

ب- **<u>خزينة الولاية:</u>** بعد المصادقة على البرنامج الخاص بالمشتريات وعلى فاتورة المشتريات وبعد الاطلاع على هذين الأخيرين من طرف خزينة الولاية يتم تسديد الحقوق المترتبة الخاصة بالحماية المدنية إلى التاجر.

ج- **<u>الوظيف العمومي:</u>**

بعد المصادقة على الملفات الخاصة بالموظفين الخارجيين وإجراء الدراسة الأولية للملفات الخاصة بمسابقات التوظيف الخارجي من حيث الجانب العدلي القضائي الخاص والجانب الخاص بالخدمة الوطنية ودراسة الوثائق الأخرى والتحقق من صحتها بالإضافة إلى دراسة ملفات الامتحانات المهنية.

إذا ما المترشح للامتحانات المهنية وصل إلى السن القانوني للامتحانات وإذا ما كان ملفه سليما أم لا وبهذا تتم المصادقة على الملفات لإجراء الامتحان.

د- **التـــــــــــكوين:** تتمثل علاقة الحماية المدنية بالإدارات الأخرى في مجال التكوين كما يلي: طبقا للمنشور الوزاري رقم 008 المؤرخ في 28//1983/12 والمتعلق بتكوين أعوان الأمن لفائدة المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية بالإضافة إلى هذا المنشور الوزاري هناك تعليمة رقم 2842 المؤرخة في 1994/03/30 فإن الحماية المدنية تبرمج تربصات لتكوين أعوان الحرائق للمؤسسات الاقتصادية والاجتماعية وهياكل الدولة المختلفة طبقا لبرنامج محدد ومعايير مضبوطة إضافة إلى ذلك تقوم الحماية المدنية بعمليات تكوينية قصيرة المدى وأيام إعلامية تحسيسية لفائدة المؤسسات الاقتصادية والتربوية بمناسبات مختلفة أو في إطار.

رابعا: التنظيم الإداري المحلي للحماية المدنية:

إن التنظيم الإداري المحلي لمختلف المديريات الولائية أو ما يسمى بالمصالح الخارجية للحماية المدنية، يحدده المرسوم التنفيذي رقم: 92-54 المؤرخ في 08 شعبان 1412 هجري الموافق لـــ: 12 فيفري 1992. وهو يقسم وينظم الإدارة المحلية إلى ثلاث مصالح هي:

- أولا: مصلحة الإدارة والإمداد **sal**
- ثانيا: مصلحة الحماية العامة spg
- ثالثا: مصلحة الوقاية sp

1-مصلحة الإدارة والإمداد:SAL

يتولى رئيس مصلحة الإدارة والإمداد ما يلي:

* التسيير غير الممركز للوسائل المادية والمالية لمصالح الحماية المدنية للولاية
* متابعة انجاز برامج التجهيز والمنشآت وصيانتها.
* متابعة وتنسيق أعمال التكوين والسهر على تطبيق برامج التدريب والتمارين الميدانية
* تسيير المحاسبة العامة ومسك مختلف السجلات ودفاتر الجرد ودخول الإمدادات والمعدات وخروجها، ومتابعة نشاط الحظائر و ورشات الصيانة.

* متابعة مراحل الحياة المهنية لمستخدمي الحماية المدنية في الولاية، وعلى هذا فإن هذه المصلحة تنقسم إلى مكاتب تساهم في ضمان السير الحسن لنشاطات المصلحة من 02 إلى 04 ، مكتب حسب الخريطة الجغرافية المتواجدة بها الولاية.

إن مصلحة الإدارة والإمداد لولاية بسكرة، وتنقسم إلى:

1-1- **مكتب المستخدمين-التكوين-النشاط الاجتماعي:**

يتولى تسيير الحياة المهنية للمستخدمين على عدة مراحل وهي:

أ- **التوظيف:** وهو يجري حسب كيفيات مختلفة وهي:

- المسابقة على أساس الاختيارات
- المسابقة على أساس الشهادات
- الامتحانات والاختبارات المهنية
- الاختيار بين الموظفين الذين تتوفر لديهم خبرة مهنية كافية، عن طريق التسجيل في قائمة التأهيل بعد استشارة لجنة الموظفين
- عن طريق التوظيف المباشر

ب- **التعيين:** يعين المترشحون الذين استوفوا الشروط، حيث تصدر وثيقة التعهد في شكل مقرر تبين بدقة المعلومات التالية:

- منصب العمل
- الصنف وقسم تصنيف المنصب المذكور
- المصلحة التي عين فيها
- الرتبـــــــــــة
- الـــــــــراتب

ج- **المدة التجريبية:**

تحدد مدتها في القوانين الأساسية الخاصة طبقا للقوانين والتنظيمات المعمول بها، وهي عموما محددة بمدة تسعة أشهر، قابلة للتجديد عند الاقتضاء.

د- **التثبيت:** يتم تثبيت المتمرنين في مناصب عملهم بعد انقضاء المدة التجريبية.

ه- **الترقية في الدرجة:** تجري الترقية حسب القواعد العامة الواردة في القانون الأساسي النموذجي. وفق كيفيات تحددها القوانين الأساسية الخاصة حسب المدات الثلاث: الدنيا، المتوسطة والقصوى. والنسب المنصوص عليها في المادة 75 من المرسوم: 59/85 المؤرخ في 82/09/11 المتعلق بالقانون الأساسي النموذجي لعمال المؤسسات والإدارات العمومية.

و- **العقوبات:** ينص عليها القانون: 302/82 المؤرخ في 82/09/11 المتعلق بكيفيات تطبيق الأحكام التشريعية لعلاقات العمل الفردية، فكل خطأ مهني يرتكبه عون الحماية المدنية أثناء تأدية مهامه، يعرضه لعقوبات تأديبية حسب نوعية الخطأ وتصنف الأخطاء إلى ثلاث، يتولى تسيير الحياة المهنية درجات:

- الدرجة الأولى: الخاصة بالانضباط العام
- الدرجة الثانية: الناتجة عن الغفلة و الإهمال
- الدرجة الثالثة: المتمثلة في التلبس بإخفاء معلومات أو رفض تنفيذ التعليمات أو إفشاء أسرار مهنية.

يمكن أن تسلط على أي عون يقصر في أداء واجباته المهنية أو يخالف الأحكام التشريعية والتنظيمية المتعلقة بعلاقات العمل، العقوبات التأديبية التالية:

- الخطأ المهني من الدرجة الأولى: يتراوح العقاب بين الإنذار الشفوي والطرد من يوم إلى ثلاثة أيام.
- الخطأ المهني من الدرجة الثانية: الطرد من 4 إلى 8 أيام
- الخطأ المهني من الدرجة الثالثة: يتراوح العقاب بين التخفيض في الرتبة بصفة تأديبية والتسريح بدون مهلة مسبقة ودون تعويضات.

ه- **التكوين:** يسهر هذا المكتب على إعداد برامج التكوين وكذا تطبيقه على مستوى وحدات الحماية المدنية، ويعمل على القيام بتربصات لأعوان الحماية المدنية والحرائق وتربصات لمختلف التخصصات ويقوم كذلك بمتابعة النشاط الاجتماعي لمختلف الموظفين وأعوان الحماية المدنية، منذ التوظيف وذلك بمتابعة:

- تطور الحياة المهنية.
- العطــــــل المرضية.
- المتابعة الطبية.
- الدورات الرياضية.

2-1- مكتب المحاسبة والأملاك: يتولى هذا المكتب مسك الإعتمادات وتسيير الميزانية وتنفيذها حسب الأبواب ويقسمها على عدة مواد، كما يقوم بإحصاء ومتابعة العتاد والأملاك والمنشآت المتواجدة بمختلف وحدات الحماية المدنية.وهي كالتالي:

أ- **تسيير الميزانية:** تنقسم الميزانية العامة للحماية المدنية على مختلف المديريات ومصالح الحماية المدنية، وعلى هذا فإن ميزانية المديرية الولائية للحماية المدنية، تأتي مقسمة إلى أبواب محددة حيث لا يمكن تغيير إعتمادات الأبواب إلا أن مكتب المحاسبة يقوم بتقسيم هذه الإعتمادات إلى مختلف المواد المصرح بها من طرف المديرية العامة، وهذا حسب احتياجات مصالح المديرية الولائية، بعد تخصيص الإعتمادات يقوم مسؤول مكتب المحاسبة بتسجيلها على المواد لمختلف الأبواب ويوجهها إلى المراقب المالي مرفوقة بوثيقة التكفل وذلك بغرض تسجيلها.

إن تنفيذ الميزانية مرتبط بالقيمة المالية للمشروع المراد انجازه، فإن كان يفوق 4000000,00 دج فإنه في هذه الحالة يخضع للإجراءات القانونية التي تشرف عليها المديرية العامة للحماية المدنية، وبالمقابل فإن كان المشروع لا يفوق 4000000,00دج فإنه يخضع للإجراءات القانونية التي يشرف عليها مكتب المحاسبة والأملاك بالمديرية الولائية إلا أنه

يجدر بنا أن نشير إلى أنه يفوق التعامل مع متعامل واحد بقيمة مالية تفوق 4000000,00دج في الحالة الأخيرة عند تنفيذ الميزانية.

- يقوم مكتب المحاسبة والأملاك بتحضير وثيقة التزام مع تحضير الفاتورة الشكلية وتبعث للمراقب المالي بالولاية والذي من صلاحياته 414/92 مراقبة ما يلي:
- من الملتزم بالأمر بالصرف
- الإدراج حسب الباب والمادة
- الرصيد القديم، مبلغ العملية والرصيد الجديد
- بعد أن يؤشر المراقب المالي على وثيقة الالتزام، ترفق هذه الأخيرة مع حوالة الدفع الفاتورة ويومية الحوالات وتوجه إلى خزينة الدولة التي تراقب:
- مواصفات الفاتورة والمعلومات
- إمضاء الآمر بالصرف
- مراقبة صحة الحساب
- مراقبة ديون الخزينة على المتعامل

ولذا فإنه يجب انجاز 03 نسخ من وثيقة الالتزام حيث: تقدم نسخة إلى أرشيف المديرية، ونسخة أخرى تبعث إلى الخزينة بعد تأشيرة المراقب المالي بعد التنفيذ

التنفيذ يكون بحوالة الدفع وشهادة المدير بأن الخدمة منجزة، مرفوقة بفاتورة نهائية بها.

ختم الخدم ة المنجزة، كما يسجل على الحوالة ختم الجرد، الإشعار بالتحويل إضافة إلى بطاقة الالتزام ونسخة من سند الطلب ويومية حوالات الدفع.

ب-المرتبات: من النشاطات الأساسية لمكتب المحاسبة والأملاك هو انجاز الراتب الشهري لمختلف موظفي وأعوان الحماية المدنية والتي على أساس عددهم وأصنافهم خصص لها باب خاص في ميزانية المديرية الولائية.

ولحساب المرتب الشهري لعون الحماية المدنية نقوم بتعيين مايلي:

ج-الأجر الأساســـــــــي:

- الأجر القاعدي
- العلاوة المكملة للأجرة
- علاوة الخبرة

د-العلاوات:

- علاوة التبعية
- علاوة الخطر
- علاوة الخطر الاستثنائي
- تعويض المنطقة
- المنح العائلية

و-الخصوم:

- الضمان الاجتماعي
- الضريبة على الدخل العام
- التعاضدية

ه-العتـــــــــــاد: تتوفر مختلف وحدات الحماية المدنية بالولاية على عتاد متنوع، وهو إما أن يكون تخصيص من المديرية العامة لفائدة المديرية الولائية أو عبارة عن اقتناء من ميزانية المديرية الولائية.

يوجد نوعين من العتاد، المستهلك وغير المستهلك، الذي يسجل بدفتر الجرد وهذا الأخير خاص بجميع مؤسسات الدولة، مخصص عن طريق قرار حكومي ويسجل كذلك في السجل اليومي المخصص من طرف وزارة الداخلية

يتم تخزين العتاد على مستوى الحضيرة الولائية وعلى مستوى الوحدات، بتوفير سندات إدخال وإخراج عن طريق وثائق الأمر بالحركة، ويخزن العتاد في الأدراج ويسجل على بطاقات التخزين، وخروج العتاد من المخازن لا يتم إلا بأمر الحركة ممضي من طرف مكتب العتاد ومدير الحماية المدنية بالولاية ويكون خروجه لأسباب مختلفة منها:

التحويل من وحدة إلى أخرى

الإغفاء في حالة عدم الصلاحية حيث يسلم لمصالح أملاك الدولة، ولذلك فيجب أن تتوفر على مستوى المكتب الوثائق التالية: السجل اليومي، دفتر الجرد والتوزيع الجغرافي للعتاد، ملفات السيارة، ملفات حوادث العتاد، ملف مستندات الإثبات.

أما الوحدات فتتوفر على الوثائق التالية: السجل اليومي، بطاقة الجرد والتوزيع الجغرافي للعتاد.

وفيما يخص الأمر بالحركة فيكون على 05 نسخ: واحدة على مستوى المكتب، ونسختين لكل من المرسل والمرسل إليه، بعد التوقيع ترجع نسخة عن كل منهما إلى المكتب عند حدوث حادث بسيارات المصلحة فإن المديرية الولائية تحضر ملفا يتكون من:

ب- محضر الشرطة أو الدرك الوطني عند الحادث أو السرقة

ج- محضر الحماية المدنية عند حالة حريق العتاد

د- رخصة الخروج أو الأمر بالمهمة

ه- تقرير رئيس العدد

و- البطاقة التقنية للحادث

ز- تقرير قائد الوحدة

ح- تقرير الخسائر

ويرسل الملف إلى المديرية العامة للحماية المدنية

2- مصلحة الحماية العامة: SPG

يتولى رئيس المصلحة إعداد مخططات تنظيم الإسعافات وتطبيقها عند حدوث الكوارث أو يأمر بإعدادها ويسهر على ضبطها باستمرار، ويعمل على تحقيق إقامة مختلف دوائر الإنذار عند حدوث الأخطار.

ينظم رئيس المصلحة وينفذ ويراقب الأجهزة المخصصة لضمان سلامة الأشخاص والممتلكات كما يقوم بكل إجراء من شأنه النهوض بالإسعاف وينمي روح التضامن الوطني في مجال المساعدة والنجدة، وذلك بالاتصال مع التنظيمات ذات الطابع الإنساني ويساعد رئيس المصلحة في أداء مهامه رؤساء المكاتب التالية: مكتب المخططات والأجهزة الأمنية.

تقوم مصلحة الحماية العامة بالمهام التالية:

- إحداث مختلف مخططات التدخل
- تنسيق العمل مع المصالح المعنية لإنجاز المخططات
- السهر على متابعة وضمان السير الحسن للمخططات بوحدات الحماية المدنية
- تسطير برنامج سنوي للمناورات التطبيقية بالوحدات الاقتصادية والاجتماعية والسهر الدائم على تطبيقها ميدانيا
- مناقشة ودراسة احتياجات وحدات التدخل حسب طبيعة الأخطار المتواجدة في قطاع الوحدة وهذا بطلب من رئيس الوحدة المعنية
- تحضير تغطية أمن وحراسة التظاهرات الرياضية والثقافية والأعياد الوطنية إضافة إلى امتحانات البكالوريا والوفود الرسمية والانتخابات.
- يسهر على ضمان ديمومة السير الحسن لأجهزة الإشارة

- المتابعة الدورية والمرحلية لهذه الأجهزة

ملاحظة: تجدر الإشارة إلى عدم وجود مكتب الإسعاف الطبي وترقية الإسعاف على مستوى المديرية الولائية لبسكرة والذي من مهامه القيام بكل إجراء من شأنه النهوض بالإسعاف والترقية.

- مختلف مخططات التدخل والإسعافات:
  - مخطط تنظيم التدخلات والإسعافات
  - مخطط تنظيم التدخلات والإسعافات للبلدية
  - مخطط تنظيم التدخلات والإسعافات للوحدة

1-2- <u>المخـــطط الــــولائـــي:</u> إن النموذج المخصص لمخطط الإسعافات والتدخلات للولاية هو وثيقة على شكل حافظة تشمل ثلاثة أقسام من بينها مخطط النشاط الذي يعتبر دليل الإجراءات والأوامر المتخذة في الميدان من طرف الوالي، حيث يستوجب في حالة وقوع كارثة تدخل المقياس المعنية والمحددة في المادة 34 من المرسوم التنفيذي رقم 85/231 المؤرخ في: 1985/08/25 والتي عددها 14 مقياساً.

2-2- <u>المخطط البلـــــــــدي:</u> له نفس المخطط الولائي إلا أنه خاص بالبلدية ومن أهدافه ضمان هيئة للمسؤولين على المستوى البلدي من أجل التكفل بالكارثة محليا، وهو يحتوي على 08 مقاييس محددة في المادة 35 من المرسوم التنفيذي رقم: 1985/231

2-2- <u>مخطط الوحدة:</u> إن الهدف العام من هذا المخطط هو التنظيم للتكفل المحكم بالكارثة، على مستوى الوحدة الاقتصادية والاجتماعية، وكذلك التعريف بالتحركات والتأكد من التواجد بين المسؤوليات الخاصة بمدير الوحدة فيما يخص التسيير من جهة والأمن العام من جهة أخرى، حيث يحتوي على 05 مقاييس للتدخل محددة في المادة 36 من المرسوم 1985/213 وهي كالتالي:

- الإسعاف والإنقاذ

- العلاج الطبي
- المعدات والتجهيزات
- الاتصال والإعلام
- النقــــــــــــــل

ـ **ملاحظـــــة:** أي مخطط أو جميع المخططات يمكن أن تكون خاضعة للتجديد

3-**مصلحة الوقاية:** SP

تعتبر مصلحة الوقاية إحدى المصالح الثلاثة المكونة لمديرية الحماية المدنية لولاية بسكرة، منظمة ومهيكلة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم: 54/92 المؤرخ في 1992/02/12، الذي يتعلق بتنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية، وكذا بموجب القرار الوزاري المشترك الصادر في 06 مارس 1994 ، الذي يحدد عدد المكاتب المكونة لهذه المصلحة، المتمثلة في مكتب الدراسات والإحصاءات، مكتب الخرائط والأخطار الخاصة

بالنسبة لنشاط مصلحة الوقاية لولاية بسكرة، فهي تعتمد في أساسها القانوني على ضوء ما ورد في المرسوم التنفيذي سابق الذكر، حيث حدد المشرع الجزائري المحاور الكبرى لهذا النشاط في المادة الثانية منه، تقوم هذه المصلحة من خلال مكاتبها بعدة مهام:

1-3 مهام مصلحة الوقاية:

- تتابع وتراقب تطبيق التنظيم وتدابير الأمن المطبقة في مجال الوقاية
- تجري دراسات المخاطر والأمن لفائدة مؤسسات وهيئات عمومية أو خاصة، وتشارك في الدراسات ذات الصلة بمهام الحماية المدنية والتي تبادر بها مختلف الهيئات الموجودة في تراب الولاية.
- تعد خطط الوقاية أو تأمر من يعدها وتراقبها.
- تبادر بحملات التوعية بشأن المخاطر التي تهدد سلامة الأشخاص والممتلكات وتنظمها.

تتكون مصلحة الوقاية لولاية بسكرة من مكتبين:

3-2- **<u>مكتب الدراسات والإحصائيات:</u>** يقوم بدراسة الأخطار على المخططات والزيارات الوقائية، وزيارات المراقبة، وزيارات المطابقة، أما بالنسبة لزيارات المراقبة والمطابقة للمؤسسات المستقبلة للجمهور تقوم بها لجنة الوقاية والحماية المدنية لولاية بسكرة، أما المنشآت المصنفة تقوم بزيارتها لجنة المراقبة والحراسة، كذلك يقوم المكتب بالمشاركة في اللجان المختلفة والتي منها لجنة اختيار الأراضي ولجنة حماية المنشآت الطاقوية ولجنة مراقبة النشاط غير القار، أما الإحصائيات فالهدف منها هو الخروج بتوصيات وقائية للحد من الحوادث ويقوم بإعداد الإحصائيات الأسبوعية، الشهرية، السداسية، السنوية والموسمية.

3-3- **<u>مكتب الخرائط والأخطار الخاصة:</u>** يتكلف هذا المكتب بإعداد مخططات الوقاية من الكوارث والخرائط الخاصة بالأخطار.كمايلي:

- **<u>مخططات الوقاية:</u>**

إن ملف مخططات الوقاية يحتوي على رسم تخطيطي ينجز حسب نموذج يحتوي على النقاط التالية:

- **<u>المقدمـــــــــــة:</u>**
- تعريف الخطر
- تاريخ الخطر
- احتمال حدوث الخطر
- المدى الاجتماعي والاقتصادي للخطر
- **<u>تعريف الخطر:</u>**
- يتضمن تحديد موقع الخطر
- **<u>القواعد العامة والخاصة للوقاية:</u>**
- القواعد العامة

- القواعد الخاصة

إن المخطط المنجز حسب نوع الخطر المحصى، يجب أن يتوافق مع الحالات الخاصة لكل ولاية، بلدية، وحدة، كما يجب أن يترجم بإجراءات ملموسة وكذلك سجل الإنشاءات على المدى القصير، المتوسط والبعيد.

- الرسومات التخطيطية العامة الواجب توافرها في الملف هي:
- مخطط عام للوقاية من الحرائق والإنفجارات
- مخطط عام للوقاية من الأوبئة
- مخطط عام للوقاية من الجراد
- مخطط عام للوقاية من الجفاف
- مخطط عام للوقاية من التلوث
- مخطط عام للوقاية من حرائق الغابات
- مخطط عام للوقاية من الزلازل
- مخطط عام للوقاية من العواصف والرياح الهوجاء
- مخطط عام للوقاية من حركة التربة
- مخطط عام للوقاية من كوارث النقل
- مخطط عام للوقاية من حوادث الإشعاع
- مخطط عام للوقاية من الفياضانات

أ- **على مستوى البلدية:**

إن مخطط الوقاية لكل من الأخطار التي يمكن أن تخص تراب بلدية ما يشكل في الحقيقة وفي غالبية الأحيان مستخلص من مخطط الوقاية من الأخطار الخاص بالولاية، غير أن رئيس المجلس الشعبي البلدي يجب أن يحفظ ويسير ويتابع مخططات الوقاية التي تخص البلدية.

أن مراقبة تطبيق الإجراءات التي هي من صلاحيات رئيس المجلس الشعبي البلدي يتم من طرف المدير المعني من الجهاز التنفيذي الولائي وكذلك من طرف الوالـــــــــــــي.

ب- **على مستوى الوحدة:**

بنفس الطريقة المتبعة على مستوى الولاية، من الضروري أن يقوم مدير كل وحدة اقتصادية أو اجتماعية بإعداد إحصاء للأخطار المحتملة في وحدته بحكم موقعها أو بسبب نشاطاتها وفي نهاية هذه العملية يجب أن يعد مخططا وقائيا يتضمن سجل إنشاء للمقاييس (التدابير) المنصوص عليها، يجب أن يسهر مدير الوحدة على تطبيق هذه المقاييس، في حين تضمن الوزارة الوصية التنسيق الوطني للنشاطات الخاصة بالوحدات التابعة لقطاعها، كما يعمل الوالي وعن طريق مدير الجهاز التنفيذي، على ضمان مراقبة تطبيق التدابير الوقائية المسطرة في إطار سجل مقيد، الحماية المدنية تتولى المراقبة الدائمة لجهاز الوقاية من الأخطار.

ج-**تسيير مخططات الولاية:** تسير مخططات الوقاية من طرف المسؤولين على انجازها وذلك على مستوى الولاية، البلدية والوحدة، السلطات المكلفة بالمراقبة والتطبيق لمخطط التدخل، والهيئات المختصة المساهمة في الدراسات، توجه إليها نسخة من المخطط.

د- **على مستوى الولاية:** مخطط الوقاية المنجز، لكل خطر قد تم إحصاءه، يكون وفق الرسم التخطيطي النموذجي على خمسة نسخ ترسل إلى:

- المديرية العامة للحماية المدنية.
- الوزارة الوصية
- الـــــــــــوالي
- مسؤول الجهاز التنفيذي، الذي ساهم في انجاز مخطط الوقاية
- مسؤول على الهيئة التي ساهمت في دراسة مخطط الوقاية

ه- على مستوى البلدية: مخطط الوقاية المنجز لكل خطر قد تم إحصاءه والخاص بالبلدية، أو المستخلص من مخطط الوقاية الخاص بالبلدية، والمنجز من طرف مسؤول الجهاز التنفيذي، يكون وفق الرسم التخطيطي النموذجي على خمس نسخ ترسل إلى:

- المديرية العامة للحماية المدنية
- الـــــــــــوالي
- المسؤول عن الجهاز التنفيذي المعني بالخطر
- رئيس المجلس الشعبي البلدي
- المسؤول على الهيئة التي ساهمت في دراسة مخطط الوقاية

و- على مستوى الوحدة: مخطط الوقاية المنجز للأخطار التي تم إحصاءها على مستوى الوحدة ينجز على 08 نسخ وفق الرسم التخطيطي النموذجي، ترسل إلى:

- المديرية العامة للحماية المدنية
- الوالي
- المسؤول على الجهاز التنفيذي المعني بالخطر
- رئيس المجلس الشعبي البلدي
- المسؤول على الهيئة التي ساهمت في دراسة مخطط الوقاية
- الوزارة الوصية
- مسؤول الوحدة
- المديرية الولائية للحماية المدنية

تجري دراسات المخاطر والأمن لفائدة مؤسسات وهيئات عمومية أو خاصة، وتشارك في الدراسات ذات الصلة بمهام الحماية المدنية والتي تبادر بها مختلف الهيئات الموجودة في تراب الولاية.

خامسا: وحدات الحماية المدنية لولاية بسكرة:

تضم الحماية المدنية لولاية بسكرة عدة وحدات هي:

- الوحدة الرئيسية بسكرة
- الوحدة الثانوية بسكرة
- الوحدة الثانوية أولاد جلال
- الوحدة الثانوية سيدي عقبة
- الوحدة الثانوية طولقة
- الوحدة الثانوية زريبة الوادي
- الوحدة الثانوية أورلال– القنطرة (وحدات في طور الانجاز)

- **تعريف الوحدةالرئسية للحماية المدنية:** هي وحدة تدخل مسؤولة على عمليات التدخل في قطاع مقر الدائرة والبلديات التابعة لها وهي تعمل على التسيير الإدراي للأعوان وصيانة العتاد الموجود تحت تصرفها والقيام بتنظيم التكوين، والمناورات وهي تشكل أساسا من كتيبة يسيرها رئيس الوحدة برتبة ملازم أول.

- **رئيس الوحدةالرئسية:** يعين من طرف سلطة التعيين باقتراح من مدير الحماية المدنية للولاية وبمرافقة المدير العام، وتنتهي مهامه بنفس الطريقة وهو يخضع للشروط المنصوص عليها في القانون الأساسي لأعوان الحماية المدنية. ويتولى المهام التالية:
  - مسؤول على النشاط العملي على مستوى الدائرة.
  - مسؤول أمام المدير عن سير وصيانة العتاد والمنشآت التابعة له.
  - يعتبر المسير العملي للأعوان مدة دائمة أثناء التدخل.

سادسا: التسيير الإداري للوحدة الرئيسية:

1- **المستخدمين:**

- المتابعة المستمرة لملفات الأعوان إداريا.
- تسجيل الأيام التعويضية.
- برمجة العطل السنوية والعطل المرضية.
- متابعة الغيابات الشرعية وغير الشرعية.

- السهر على التقسيم المتوازن للأعوان على الفصائل الثلاثة.
- تحضير جداول التنقيط والملاحظات لكل عون تابع للوحدة.

2- **الإحصائيات:**

يقوم بإحصاء كل التدخلات على مستوى الوحدة ويسجل في سجل خاص حيث يقوم با ستغلال الكلي واليومي لجميع التدخلات من خلال التقارير المعدة من طرف رؤساء العدد وتدون في دفاتر الإحصائيات وهذا بعد تقديم هذه التقارير إلى قائد الوحدة للملاحظة والتوقيع وترسل أسبوعيا إلى مديرية الحماية المدنية في شكل إحصائيات، وزيادة على ذلك يجتهد المكلف با لإحصاء على تمثيل الإحصائيات في شكل رسوم بيانية توضح مختلف التدخلات الشهرية والسداسية والسنوية لمختلف العمليات.

3- العتـــــــــاد:

يقوم بمتابعة العتاد وتسييره إداريا، إحصاء العتاد للوحدة، تدوين العتاد الوارد وإدماجه في الإحصاء وذلك بعد تسجيل وثيقة الاستلام ووثيقة الأمر بالحركة ويسهر على إصلاح العتاد عن طريق إرسال طلبات التصليح الموقعة من طرف قائد الوحدة الثانوية، كما يقوم بإنشاء قوائم العتاد المتواجدة بشاحنات سيارات الإسعاف والمخزن العملي والمرافق الأخرى ليسهل المراقبة اليومية، كما يساهم مكتب العتاد في إعطاء المساعدة لمكتب التكوين للمديرية لتزويده بعتاد التدخل الضروري لدورات التكوين، وكذلك يسهر على متابعة تسيير استهلاك الوقود عن طريق استهلاك إرسال طلبات التموين إلى المديرية وبعد الحصول على الكمية المطلوبة من طرف مصلحة الإدارة والإمداد يسجل كل ما ورد في بطاقات التخزين ودفتر الوقود ويسلمها للسائقين حسب الاحتياجات والاستهلاك وهذه العمليات تكون لها متابعة يومية عند نهاية الشهر يرسل الاستهلاك الشهري إلى المديرية للملاحظة والاستغلال كما يقوم بتوزيع بدلات العمل والأحذية على الأعوان مع تسجيلها في دفاتر خاصة.

الحراسة المتد اولة طيلة مدة المداومة ويراعي في ذلك الفرق المتخصصة والأعوان المكلفين بضمان السير العادي لمطعم النادي.

هذه الورقة تتم قراءتها كل صباح بعد تبادل الأفواج مباشرة خلال التجمع ورفع الألوان الوطنية.

سابعا: برنامج العمل اليومي:

كل يوم على الساعة الثامنة صباحا يعلن عن التجمع الصباحي، ترفع الألوان الوطنية، وبعد ذلك تتم عملية مناداة لمعرفة الحضور وتسجيل الغيابات وتتبعها قراءة الورقة اليومية لتوزيع الأعوان على مهامهم من طرف قائد الفوج الذي يعطي الأمر بالانصراف والانطلاق للعمل ويكون البرنامج اليومي كالتالي:

- مراقبة العتاد المستعمل للتدخل
- المناورات التدريبية
- نظافة الثكنة
- تناول وجبة الغداء
- راحة
- تجمع لقراءة اللوائح إن وجدت
- إلقاء الدروس النظرية حسب البرنامج
- الرياضة
- تجمع لإنزال الألوان الوطنية
- راحة
- تناول وجبة العشاء

1-السجلات الخاصة بالعتاد:

- الدفتر اليومي للجرد
- بطاقات تخزين العتاد

- الدفتر السنوي للجرد
- بطاقات تخزين الوقود والزيوت
- بطاقات طلبات التصليح والصيانة
- سندات استلام
- وثائق الأمر بالحركة

2-التسيير العملي:

مضمون من طرف رئيس الوحدة بصفته المسؤول المباشر على الأفواج الثلاثة للتدخل حيث يقود كل فوج ضابط قائد للحراسة يساعده في مهامه صف ضابط للحراسة بالإضافة للعريف اليومي المكلف بمركز الحراسة وكذلك رؤساء العدد المكلفون بسيارات الإسعاف وشاحنات التدخل والأعوان الموضوعين تحت تصرفهم أثناء التدخلات المختلفة خلال مدة المداومة.

3-الورقة اليومية:

تحضر من طرف الضابط أو مساعده صف ضابط الحراسة وتوقع من طرف رئيس الوحدة مسبقا حيث يراعي في ذلك توزيع رؤساء العدد وأعوان التدخل في وسائل التدخل.

4-التكوين المستمر:

طبقا للبرقية رقم 2944/م٠ع٠ح٠م/م.م.ت. بتاريخ 96/09/21 المتعلقة بالتكوين المستمر لأعوان الحماية المدنية وطبقا للبرقية رقم 559 م٠ع٠ح٠م/ م.ف.ت. بتاريخ 97/03/09 المتعلقة بالتكوين المستمر لأعوان الحماية المدنية حيث بداية كل شهر تتم برمجة برنامج خاص بالتكوين المستمر من طرف مسؤول مكتب التكوين بالمديرية حيث يشمل هذا الأخير على مختلف المناورات في مجال الإسعاف والإطفاء والإنقاذ بالإضافة إلى الدروس النظرية في مختلف الاختصاصات وهذا لضمان تحسين مستوى عون الحماية المدنية لتقديم خدمات جيدة ودقيقة أثناء التدخلات

ثامنا: الجانب الأمني للوحدة الرئيسية:

- ارتفاع الجدران المحيطة بالثكنة حوالي 3,20 م مجهزة بأسلاك شوكية.

- توفير الإنارة الخارجية والداخلية.
- توفير هواتف داخلية.
- حراسة مدعّمة.
- توفير منبه عام مثلا يتم تشغيله في عدة نقاط من الثكنة حيث يكون متعارف عليه لدى الأعوان.
- التأكد من هوية الأعوان عند العودة من التدخل.
- خروج فرقة التدخل للحماية المدنية مدعمة بفرق الأمن أو الدرك الوطني، خاصة أثناء الليل أو عندما يكون التدخل بعيدا أو خارج الدائرة أو الولاية.

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى بعض المعطيات التي تتعلق بالحماية المدنية، حيث تم التطرق أولا إلى تعريف الحماية المدنية ثم المهام التي تقوم بها وكذا علاقتها بالإدارات الأخرى، ثم تم عرض المكونة لها،و التسيير الإداري للوحدة المركزية ثم برنامج العمل اليومي لهذه الأخيرة،و في الأخير تم التطرق إلى الجانب الأمني للوحدة المركزية.

تم تقديم هذه المعلومات على شكل تقرير عام حول الحماية المدنية من طرف المسؤولين على هذا الجهاز،و نظرا لحساسية هذا القطاع لم ترفق هذه المعلومات بمراجع تدعمها،لأنها من وجهة نظرهم تعتبر من القوانين الداخلية للجهاز والتي يصعب الاطلاع عليها.

الفصل الخامس

أولا:منهج الدراسة

ثانيا:مجتمع وعينة الدراسة

ثالثا:حدود الدراسة

رابعا:صدق وثبات أداة الدراسة

أولا: الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد:

نستعرض في هذا الفصل الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والملامح العامة التي تميز مجتمع وعينة البحث وتتضمن التالي:

1- منهج الدراسة:

من المؤكد أن الدراسات العلمية لن تستطيع الوصول إلى هدفها بدقة وموضوعية دون استخدام مجموعة من القواعد العامة التي يسترشد بها الباحث للوصول إلى هدفه الصحيح بأسلوب علمي يضمن له دقة النتائج وسلامتها، وهذا هو المنهج. فالمنهج عبارة عن أسلوب من أساليب التنظيم الفعالة لمجموعة من الأفكار المتنوعة والهادفة للكشف عن حقيقة تشكل هذه الظاهرة أو تلك. [1] ولقد اتبع في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والذي يهتم بجمع أوصاف دقيقة وعلمية للظاهرة المدروسة، ووصف الوضع الراهن وتفسيره وكذلك تحديد الممارسات الشائعة والتعرف على الآراء والمعتقدات والاتجاهات عند الأفراد والجماعات وطرقها في النمو والتطور. كما يهدف أيضا إلى دراسة العلاقات القائمة بين الظواهر المختلفة ، إن المهمة الجوهرية للبحث الوصفي هي أن يحقق الباحث فهما أفضل للظاهرة موضوع البحث حتى يتمكن من تحقيق تقدم كبير في حل المشكلة [2] وهذا ما يتماشى مع موضوع بحثنا.

---

(1) محمد عبيدات واخرون، منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، ط2، 1999، عمان الأردن، ص: 35

(2) اخلاص محمد عبد الحفيظ، مصطفى حسين باهي: طرق البحث العلمي والتحليل الإحصائي في المجالات التربوية والنفسية والرياضية، مركز الكتاب للنشر، ط2، 2002، القاهرة، مصر، ص: 83

2-مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من أعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية ببسكرة والمقدر عددهم بـــ: 129 عونا.

- **عينة الدراسة:**

لقد تم تطبيق الدراسة الميدانية على عينة عشوائية حدثية تمثل أفراد المجتمع الأصلي للدراسة من أعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية للحماية المدنية ببسكرة، وبالتالي يكون عدد عينة الدراسة 119 عونا. حيث تم استبعاد الإناث وذلك لقلة عددهن والبالغ (1) عون. بالإضافة فقد تم استبعاد عدد من الأعوان أثناء الدراسة التطبيقية وذلك لأسباب مختلفة (الإجازات المرضية أو السنوية) وكذا التربصات و عددهم 18 عونا.ليصبح في النهاية العدد 100 فرد.

3-حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** اقتصرت هذه الدراسة على الوحدة المركزية للحماية المدنية ببسكرة الواقعة بحي:محطة السكة الحديدية بسكرة.

- **الحدود الزمانية:** طبقت هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2010/2009 خلال شهر أفريل.

- **الحدود البشرية:** أجريت الدراسة على أعوان التدخل ذكور دون باقي الموظفين من الأسلاك الأخرى العاملين بالوحدة المركزية للحماية المدنية ببسكرة.

4-أداة الدراسة: تم الاعتماد على مقياسين الأول خاص بالمتغير الأول ألا وهو الضغوط واعتمد فيه مقياس Maslash Burnout Inventor والذي يحتوي على 22 بندا يقيس الأبعاد التالية:

- الإجهاد الإنفعالي.
- تبلد المشاعر.
- نقص الشعور بالذنب.

كما تم ترجمته وتكييفه وفقا لعينة الدراسة وتم حذف عبارة: لا أحس بالذنب لما يصل إليه بعض المرضى. كما تم تعديل العبارة رقم 20 أحس أنني في نهاية الشريط، إلى: أحس أنني أقدم أقصى ما املك من جهد في العمل. والعبارة 18 من أحس بالنشاط والانتعاش عندما أكون في عملي قريبا من المرضى، إلى أحس بالنشاط عندما أكون في عملي.

- كما تم الاعتماد على مقياس دافعية الانجاز بالنسبة للمتغير الثاني لصاحبه نيموف .ر.س Nemov R C 1999 والمترجم من طرف الدكتور محمود بني يونس 2004 إلى اللغة العربية بعدها قام باستخراج كافة الخصائص السيكومترية له من حيث:

صدق الترجمة والثبات:

إذ قام اثنان من المتخصصين بترجمة من اللغة العربية إلى اللغة الروسية للتأكد من الترجمة العكسية.

صدق ووضوح العبارات: حيث عرض على متخصص في اللغة العربية للتأكد من سلامة الصياغة اللغوية ودقتها بعدها عرض على عينة عشوائية من 50 طالبا وطالبة للتأكد من وضوح العبارات لهم.

- بعد ما تم استخراج صدق البناء له كما تم استخراج معامل الثبات باستخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا.
- وأخيرا تم تطبيق هذا المقياس واستخدامه في دراسة أجراها الدكتور على عينة من الجامعة الأردنية.
- يهدف هذا المقياس إلى الكشف عن نزعتين أو دافعين مترابطين فيما بينهما وهما: دافع تحقيق النجاح، ودافع تجنب الفشل أو الخوف منه
- ويأخذ هذا المقياس صورتين: الصورة الأولى: خاصة بالذكور ويشتمل على 32 فقرة بينما الصورة الثانية خاصة بالإناث تتضمن 30 فقرة.
- وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على الصورة الأولى للمقياس الخاص بالذكور وذلك ليتناسب مع عينة البحث.

- ولقد تم تكييف المقياسين وفقا لطبيعة عينة الدراسة بحذف بعض العبارات مثل: أنا ابذل اكبر وقت ممكن في قراءة المراجع المتخصصة أكثر من المراجع الفنية.
- أنا على الأرجح أحفظ الألعاب المسلية والمعروفة لغالبية الناس أكثر من الألعاب النادرة والتي تتطلب مهارات عالية والمعروفة لنفر قليل من الناس.
- إذا نويت آن العب بالورق (الشدة) فإنني على الأرجح سألعب في لعبة بسيطة ومسلية أكثر من اللعب في لعبة تتطلب جهودا وتفكيرا معقدا.
- **أما العبارات التي عدلت:**
- إذا لم أتوصل إلى شيء ما فإنني ألجأ إلى طلب المساعدة من أي شخص ما أفضل من أن أصبح ابحث عن مخرج من الوضع القائم.
- بعد الإجابة الموفقة في الامتحان أنا على الأرجح أميل إلى الراحة والاستحمام أكثر من فرحي بالحصول على علامات مرتفعة.
- **التعديل:**
- إذا لم أتوصل إلى شيء ما فإنني ألجأ إلى طلب المساعدة من أي شخص آخر
- بعد الفشل أصبح أكثر حيوية وتأهب.
- بعد توفيقي في عملية التقييم أميل إلى الراحة والاستجمام أكثر من فرحي بالحصول على علامات مرتفعة.

وكذا توضيح البعض الأخرى وذلك بالتشاور مع الأساتذة المحكمين وكذا الأستاذ المشرف.

5- صدق وثبات الاستمارة:

1-5 الصدق الظاهري للاستمارة:

للرفع من مستوى صدق أداة جمع البيانات فقد تم إتباع الخطوات التالية:

- القيام بمراجعة أهم الدراسات والبحوث المتاحة.

- عرضنا المسودة الأولية على مجموعة من المحكمين من أساتذة في اختصاص علم النفس عمل والتنظيم، وهم: الدكتور العايب رابح، الدكتور تاوريريت نور الدين، الدكتور عيسى قبقوب، الأستاذ جوادي يوسف، وكذا الأستاذ الدكتور المشرف، وذلك بغرض التحقق من صدق العبارات الاستمارة وأنها تقيس فعلا ما وضعت لقياسه، وذلك من خلال الاستفادة من آرائهم في مدى شمولية الأسئلة و وضوحها وقد تم الأخذ باقتراحاتهم حيث تم تعديل بعض العبارات وحذف عبارات أخرى أو إعادة صياغتها وبعد إجراء التعديلات المطلوبة تم وضع الاستمارة في صورتها النهائية وعرضها على المشرف.

- تم القيام بدراسة استطلاعية أولية على عينة عددها 10 أفراد من أعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية للحماية المدنية ببسكرة ينتمون إلى عينة الدراسة وذلك باختيارهم عشوائيا، وقد تم توزيع الاستمارات عليهم، وكان الهدف منها التأكد من صدقها وثباتها.

2-5 **ثبات أداة الدراسة:**

قامت الباحثة بإعادة توزيع الاستمارات على أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية وعددهم (10) أفراد وبعد فترة 07 أيام تم استعادة الاستمارات وتم حساب معامل الثبات باستخدام معامل الارتباط برسون ولقد كان في حدود 0.83 مما يدل على مستوى ثبات عال مما يشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها عند تطبيقها.

6-الدراسة النهائية:

بعد التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة من خلال الدراسة الاستطلاعية انتقلت الباحثة إلى مرحلة التطبيق على مجموع أفراد العينة وعددهم 100 فرد بعد استبعاد أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية والمقدر عددهم بـــ:10 أعوان.

-أساليب تحليل البيانات:

إن تحليل البيانات من أهم خطوات تصميم الدراسة وهنا يمكن الاعتماد على أهم الأساليب المتبعة في معالجة البيانات في هذه الدراسة:

-التحليل الكمي:

قامت الباحثة بتحليل بيانات البحث باستخدام:

التكرارات والنسب المئوية =% = $\frac{(\text{التكرار}*100)}{\text{ن}}$

ن:عدد أفراد العينة

وذلك لوصف خصائص أفراد العينة وتحديد استجابات الأفراد.

أما المؤشرات الإحصائية مثل:

المتوسط الحسابي س= $\frac{\text{مج س}}{\text{ن}}$

الانحراف المعياري ع= $\sqrt{\frac{\text{مج}(\text{س}-\bar{\text{س}})^2}{\text{ن}}}$

معامل الارتباط برسون ر = ن مج (س*ص) – (مج س) (مج ص)

$\sqrt{[ن (مج 2س) - (مج س)2] [ن (مج 2ص) - (مج ص)2]}$

ولقد تم تفريغ ا لبيانات إلى الحاسب الآلي ومعالجتها إحصائيا عن طريق وحدة التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS .

وأخيرا نوضح كيف تم حساب طول خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي 5/4 =0.8.

وبالتالي يصبح طول الخلايا كما يلي:

1 ← 1.8 = معارض تماما

1.8 ← 2.6 = معارض

2.6 ← 3.4 = محايد

3.4 ← 4.2 = موافق

4.2 ← 5 = موافق تماما

وبذلك يكون تقييم الفئات كما يلي:

أ- اقل من 2.6 منخفض

ب- من 2.6 إلى 3.4 متوسط

ت- أكثر من 3.4 إلى 5 مرتفع.

الفصل السادس

أولا:عرض وتحليل النتائج

ثانيا:تفسير النتائج في ضوء الفرضيات

عرض و تحليل النتائج:

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرضا وتحليلا مفصلا للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية والتي أجريت على أعوا ن الحماية المدنية العاملين بالوحدة المركزية ببسكرة.

وسيتم في البداية وصف أفراد العينة من حيث: الحالة الاجتماعية ، العمر وسنوات الخبرة.

1- وصف أفراد عينة الدراسة:

وسنتناول وصف عينة الدراسة من حيث الحالة الاجتماعية، السن، سنوات الخبرة.

أ- الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم (3) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة المئوية %
متزوج	49	49.850.02
أعزب	51	50.249.8
المجموع	100	%100

بالنظر إلى الجدول رقم (3) يتبين لنا بأن أغلبية أفراد عينة الدراسة من العزاب حيث بلغت نسبتهم (50.2%) في حين بلغت نسبة المتزوجين (49.8%)

ب- السن:

الجدول رقم (4) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

فئة العمر	العدد	النسبة %	النسبة التراكمية
اقل من 30 سنة	51	%50.7	%50.7
من 30 الى 40 سنة	38	% 37.9	%88.6
اكبر من 40 سنة	11	%11.4	%100
المجموع	100	%100	

من خلال ملاحظتنا للجدول رقم (4) نلاحظ أن حوالي نصف أفراد عينة الدراسة من حوالي 50.7% تقل أعمارهم عن 30 سنة، وبلغت نسبة الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 -40 سنة 37.9%، في حين بلغت نسبة الذين أعمارهم 40 سنة فأكبر 11.4%

وتشير هذه النتائج إلى أن أعوان الحماية المدنية العاملين بالوحدة المركزية التابعة للمديرية العامة للحماية المدنية بسكرة هم من فئة الشباب.

ج- سنوات الخبرة:

الجدول رقم (5) يوضح توزيع افراد العينة حسب مدة سنوات الخبرة

فئة السنوات	العدد	النسبة %	النسبة التراكمية
اقل من 30 سنة	50	%48.8	%48.8
من 30 الى 40 سنة	39	%40	%88.8
اكبر من 40 سنة	11	%11.2	%100
المجموع	100	%100	

يتضح من خلال الجدول رقم (5) أن نسبة 48.8% تقل مدة خبرتهم عن 5 سنوات، في حين بلغت نسبة أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح مدة خبرتهم ما بين 5–15 سنة 40% إما الأفراد الذين تزيد مدة خبرتهم عن 15% فأكثر فبلغت نسبتهم 11.2%، وهذا يشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة ذوي خبرة قصيرة في عملهم.

هــ- الضغوط المهنية:

الجدول رقم(6): نتائج استجابات الأفراد لبنود متغير الضغوط المهنية.

الضغوط المهنية	درجة الموافقة موافق %	محايد %	معارض %	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أحس بأنني غير فعال في عملي	12	11	77	1,35	0,68
أحس بالتعب في نهاية العمل	70	16	14	2,56	0,72
أحس أنني تعب عند استيقاظي لأنني أتذكر يوما آخر من العمل ينتظرني	53	12	35	2,81	0,92
استطيع بسهولة فهم ما يحس به زملائي	50	36	14	2,36	0,71
أتعامل مع زملائي بدون إحساس وكأنهم أشياء	24	16	60	1,64	0,84
العمل كل يوم وطول اليوم مع نفس الأشخاص يتطلب بذل جهد كبير	40	26	34	2,06	0,86
أتكفل بكل فعالية بمشاكل زملائي	45	35	20	2,25	0,77
أحس أنني متوتر بسبب عملي	42	24	34	2,08	0,87
لدي انطباع من خلال عملي انه لدي تأثير ايجابي على الأشخاص	53	30	17	2,36	0,75
لقد أصبحت قليل الإحساس نحو الأشخاص	33	16	51	1,82	0,90

منذ بدأت هذا العمل					
اعتقد أن هذا العمل قلل من إحساسي	32	17	51	1,81	0,89
أحس أنني مفعم بالطاقة والحيوية في عملي	54	18	28	2,26	0,87
أحس بأنني مجمد، غير فعال في هذا العمل	28	19	53	1,75	0,86
أحس بأنني أتعامل بخشونة مع زملائي في العمل	18	28	54	1,64	0,77
العمل مباشرة مع الأشخاص يقلقني	31	23	46	1,85	0,86
أتوصل بسهولة لخلق جو مريح مع زملائي	63	18	19	2,44	0,79
أحس بالنشاط عندما أكون في عملي	62	21	17	2,45	0,77
أقوم بالعديد من المهام والتي تعطي قيمة لعملي	69	28	13	2,56	0,71
أحس أنني أقدم أقصى ما أملك من جهد في العمل	64	25	11	2,53	0,68
في عملي أعالج المشاكل العاطفية بتروي	50	29	21	2,29	0,79
لدي إحساس أن زملائي يحملونني شيئا من مشاكلهم	46	24	30	2,16	0,86

تم قياس مستوى الضغوط المهنية بـــ 21 عبارة كما هي موضحة بالجدول رقم (6)

من خلال الجدول يتضح أن مجموع ما نسبته 12% من أفراد عينة الدراسة أفادوا بأنهم يشعرون بعدم فعاليتهم في العمل في حين أشار مجموع ما نسبته 77% بشعورهم بالفعالية في العمل والتزام ما نسبته 11% من أفراد العينة الحياد.

وبلغ المتوسط الحسابي لإجابات الأفراد عن عبارة "أحس أنني غير فعال في عملي 1.35 بانحراف معياري يقدر بـــ: 0.68 مما يشير إلى أن درجة الضغوط المهنية في هذا الجانب منخفضة.

ويتبين من خلال الجدول أن ما نسبته 70% من أفراد العينة يشعرون بالتعب في نهاية العمل وان ما نسبته 14% معارضين في حين أن ما نسبته 16% محايدين.

وبلغ المتوسط الحسابي لإجابات الأفراد 2.56 بانحراف معياري يقدر بـــ 0.72 وهذا يشير إلى أن مستوى الضغوط المهنية لأعوان الحماية المدنية التابعين للوحدة المركزية متوسط.

ويتضح من خلال الجدول ان اكبر نسبة للمعبرين بموافق والتي بلغت 53% تليها نسبة 35% للمعبرين بـــ معارض، لتبقى نسبة 12% للمعبرين بمحايد وذلك متعلق بالعبارة القائلة "أحس أنني تعب عند استيقاظي لأنني أتذكر يوم أخر من العمل ينتظرني" والتي بلغ متوسطها الحسابي 2.81 بانحراف معياري 0.92 وهذا يدل على نسبة متوسطة من الضغوط المهنية.

يتبين من خلال الجدول أن مجموع ما نسبته 50% من أفراد العينة يستطيعون بسهولة فهم ما يحس به زملائهم في حين أجاب ما نسبته 14% بالمعارضة في حين التزم ما نسبته 36% الحياد.

وبلغ المتوسط الحسابي لإجابات الأفراد عن عبارة "استطيع بسهولة فهم ما يحس به زملائي 2.36 بانحراف معياري 0.71 ما يدل على أن مستوى الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية للوحدة المركزية ببسكرة في حدود المتوسط.

يتضح من خلال الجدول أن ما نسبته 24% يتعاملون مع زملائهم بدون إحساس و كأنهم أشياء، في حين التزم ما نسبته 16 % الحياد في حين عارض ما نسبته 60% من عينة الدراسة.

و بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة 1,64 و بانحراف معياري يقدر ب:0,84 و هذا يشير أن مستوى الضغوط المهنية لأعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية يعانون من مستوى ضغوط مهنية متوسط.

من خلال الجدول يتبين أن ما نسبته 40% من أفراد عينة الدراسة وافقوا على عبارة أن العمل كل يوم و طول اليوم مع نفس الأشخاص يتطلب بذل جهد كبير في حين التزم 26% من عينة الدراسة الحياد و عبر ما نسبته 34% بـــ موافق.

و بلغ المتوسط الحسابي لإجابات الأفراد عن عبارة "العمل كل يوم و طول اليوم مع نفس الأشخاص يتطلب بذل جهد كبير" 2,06 في حين قدر الانحراف المعياري O,86 .وهو متوسط حسابي متوسط.

عبر ما نسبته 45% بـــ موافق عن عبارة "أتكفل بكل فعالية بمشاكل زملائي " و 35% التزموا الحياد في حين عبر ما نسبته 20% بـــ معارض.

و بلغ المتوسط هذه العبارة بـــ 2,25 و انحراف معياري 0,77 .وهو متوسط حسابي متوسط.

يتبين من الجدول أن مجموع ما نسبته 42 % من أفراد العينة يعانون من توتر بسبب عملهم في حين عارض ما نسبته 34 %و التزم 24 % الحياد.

و بلغ المتوسط الحسابي 2,O8 و الانحراف المعياري 0,87 .و هو متوسط حسابي متوسط .

يتضح من خلال الجدول أن ما نسبته 53 % لديهم انطباع بأن لديهم تأثير ايجابي على الأشخاص في حين عارض ما نسبته 17% و إلتزم ما نسبته 30 % الحياد.

و بلغ متوسطها الحسابي 2,36 وانحرافها المعياري 0,75 و هو متوسط حسابي متوسط.

عبر ما نسبته 33 % من أفراد عينة الدراسة أنهم أصبحوا قليلو الإحساس نحو الأشخاص منذ أن بدأو هذا العمل في حين عارض ما نسبته 51% من عينة الدراسة، وإلتزم ما نسبته 16 % الحياد.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 1,82 في حين بلغ انحرافها المعياري 0,90 وهو متوسط حسابي منخفض.

عبر ما نسبته 32% من عينة الدراسة على عبارة "أعتقد أن هذا العمل قلل من إحساسي " في حين التزم ما نسبته 17 % من عينة الدراسة الحياد في حين عارض ما نسبته 51% .

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 1,81 و انحرافها المعياري 0,89 وهو متوسط حسابي متوسط، وهذا ما يشير إلى أن أعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية للحماية المدنية بسكرة يعانون من مستوى متوسط من الضغوط المهنية .

تبين من خلال الجدول أن نسبة 54 % من عينة الدراسة يحسون بالطاقة و الحيوية في عملهم و عارض ما نسبته28 % في حين أجاب ما نسبته 18% بـــ محايد.

و بلغ المتوسط الحسابي 2,26 و الإنحراف المعياري 0,87 و هو متوسط حسابي متوسط.

عبر ما نسبته 28% من عينة الدراسة بأنهم يحسون بأنهم غير فعالين في عملهم و عارض ما نسبته 53% ونسبته 19% إلتزموا الحياد.

بلغ المتوسط الحسابي 1,75 و إنحراف معياري 0,86 ، ومتوسط حسابي متوسط.

وتبين من خلال أن ما نسبته 18 % يحسون بأنهم يتعاملون بخشونة مع زملائهم في العمل و إلتزم ما نسبته 28 % من عينة الدراسة الحياد و عارض ما نسبته 54 %.

و بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 1,64 و انحراف معياري 0,77 ،وهو متوسط حسابي منخفض .

يتضح أن ما نسبته 31 % من عينة الدراسة يشعرون بالقلق من العمل المباشر مع الأشخاص في حين أن ما نسبته 46 % لا يحسون بهذا الشعور في حين التزم ما نسبته 23% الحياد.

و بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 1,85 وانحرافها المعياري 0,86، و هو متوسط حسابي منخفض.

و من خلال الجدول يتبين أن ما نسبته 64% من أفراد عينة الدراسة يتوصلون بسهولة لخلق جو مريح مع زملائهم في حين أن ما نسبته 19 % لايجدون صعوبة في خلق جو مريح مع زملائهم في العمل في حين أن 18% التزموا الحياد.

و بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 2,44 و انحرافها المعياري 0,79 ، و هو متوسط حسابي متوسط.

عبر ما نسبته 62% من أفراد العينة أنهم يشعرون بالنشاط في عملهم أما ما نسبته 17 %عارضوا ذلك أما ما نسبته 21% التزموا الحياد.

و بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 2,45 و الانحراف المعياري0,77 ،وهو متوسط حسابي متوسط.

يتبين من خلال الجدول أن ما نسبته 69% يقومون بعدة مهام تعطي قيمة لعملهم، بينما عارض ما نسبته 13 % ذلك، في حين التزم ما نسبته 28 %الحياد.

بلغ متوسط هذه العبارة 2,56 و انحرافها المعياري 0,71 ،و هو متوسط حسابي متوسط.

عبر ما نسبته 64% من أفراد عينة الدراسة بأنهم يقدمون أقصى ما يملكون من جهد في عملهم أما ما نسبته 25 %التزموا الحياد في حين عارض ما نسبته 11%.

بلغ المتوسط الحسابي بهذه العبارة 2,53 في حين بلغ انحرافها المعياري 0,68 ،و هو متوسط حسابي متوسط.

من خلال الجدول يتضح أن ما نسبته 50 % من أفراد عينة الدراسة يعالجون مشاكلهم العاطفية بتروي، بينما 29% التزموا الحياد ،في حين أن ما نسبته 21% أجابوا بـــ معارض.

و المتوسط الحسابي بلغ 2,29 وانحراف معياري بلغ 0,79 وهو متوسط حسابي متوسط.

و نلاحظ في الأخير أن ما نسبته 46% من أفراد العينة لديهم إحساس بأن زملائهم يحملونهم شيئا من مشاكلهم بينما ما نسبته 30 %لا يشعرون بذلك أما ما نسبته 24% التزموا الحياد .

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 216 أما انحرافها المعياري فبلغ 086، وهو متوسط حسابي متوسط.

و- دافعية الإنجاز: الجدول رقم(7):نتائج استجابات الأفراد لبنود متغير دافعية الإنجاز.

	دافعية الإنجـــاز	موافق	محايد	معارض	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	دافع النجاح	%	%	%		
01	أتولى حل المهمات الصعبة حتى وإن كنت غير واثق من أنني سأتمكن من حلها.	46	19	35	2.11	0.89
02	إذا لم أتوصل إلى شيء ما في مهمة ما فإنني أبذل كافة الجهود لتحسين أدائي.	71	17	12	2.59	0.69
03	أفضل العمل الذي تكون مهمته محددة بوضوح شريطة أن أحدد فيه بنفسي ماذا وكيف أعمل	67	24	9	2.58	0.54
04	أبذل أكبر وقت ممكن من أجل تحسين قدراتي في مجال تخصصي	68	19	13	2.55	71.59
05	أعتبر العمل الهام والصعب هو العمل الذي تكون احتمالية النجاح تساوي 100%	47	28	25	2.22	0.82
06	من المهم للغاية بالنسبة لي أن أقوم بالعمل على أحسن ما يمكن حتى وان أدى إلى اصطدام مع رفقائي.	59	19	22	2.37	0.82
07	في أوقات الفراغ أقوم بممارسة أية لعبة لتطوير مهاراتي أكثر منها للاستراحة والتسلية	58	21	21	2.37	0.81
08	أفضل القيام بعمل ما لاعتباره ضروري حتى وان كنت سأغامر بنسبة خطا مقدارها 50% على العمل بنصيحة الآخرين	48	27	25	2.23	0.82
09	لو أتيح لي الاختيار فإنني سأختار العمل الذي ستكون فيه بداية الراتب غير كبيرة لكن توجد فرص وبفضل	48	23	29	2.19	0.86

	جهودي لكي يصبح راتبي مرتفع بأسرع وقت					
10	بعد توقفي في عملية التقييم أميل إلى الراحة والاستجمام أكثر من فرحتي للحصول على علامة مرتفعة	46	21	33	2.13	0.88
11	بعد الفشل أصبح أكثر حيوية وتأهب لمتابعة عملي	42	29	29	2.13	0.83
12	إذا وجد شك في إنجاح أية بداية ما فإنني أفضل المجازفة	49	24	27	2.22	0.84
13	يعجبني أكثر انجاز مهمات معقدة وغير مألوفة	54	26	20	2.34	0.79
14	عندما تلزم المنافسة أو المبادرة يظهر لدي الاهتمام والحماس أكثر من الانزعاج	62	26	12	2.50	0.70
15	أفضل العمل دون أن ارحم نفسي حتى اللحظة التي أصبح فيها راض تماما على نتائج عملي	54	26	20	2.34	0.79
16	إذا كان يجب علي أن أنجز مهمة معقدة فإنني أفضل أن أنجزها بالاشتراك مع أي شخص ما	48	25	27	2.21	0.84
17	يجذبني أكثر العمل الذي لا يتطلب مجهود وواثق من نجاحه	43	28	29	2.14	0.84
18	أفضل المشاركة في المسابقات التي تكون فيها إمكانياتي أكثر من إمكانيات الآخرين	39	26	35	2.04	0.86
19	خلال التقييم أفضل أن تكون الأسئلة محددة وفي مجال تخصصي	53	16	31	2.22	0.89
20	أفضل اختيار العمل الذي احتمالية فشله قليلة لكن إلى جانب ذلك يمكن تحقيق نجاح كبير فيه	47	22	31	2.16	0.87
21	عند انجازي للمهام اليومية فانه أكثر ما انزعج منه	33	31	36	1.97	0.83

	الوقوع في خطأ ما منه في كيفية تقديمه بشكل صحيح					
22	إذا لم أتمكن من انجاز عملي فإنني ألجا لطلب المساعدة من أي شخص ما أفضل من أن أصبح ابحث عن مخرج من الوضع القائم	41	25	34	2.07	0.86
23	عندما أقوم بعمل صعب فإنني أخشى أن لا أقوم به أكثر من تأملي بانجازه	28	28	44	1.84	0.83
24	أعمل بفاعلية أكثر تحت قيادة ما مما أتولى مسؤولية شخصية للقيام بعمل ما	30	24	46	1.84	0.86
25	أنجز المهمات التي يثار فيها بالتحديد ماذا وكيف أنجزها بإنتاجية أعلى من المهمات التي تكون فقط في خطوط عامة	29	34	37	1.92	0.81
26	إذا توصلت إلى مسالة ما بنجاح فإنني السرور أحاول مرة أخرى حل مسالة مشابهة للأولى أكثر من الانتقال إلى حل مسالة أكثر صعوبة	29	20	51	1.78	0.87

تم قياس دافعية الانجاز من خلال محورين الأول خاص بدافع النجاح أما الثاني خاص بدافع تجنب الفشل كما هو موضح في الجدول رقم (7) .

حيث تراوحت متوسطات الحسابية بالنسبة للمحور الأول:

دافع النجاح مابين (2.59) و (2.11) وتراوحت الانحرافات المعيارية بين (0.89) و (0.65)

وبالنظر إلى النسب المئوية نلاحظ اكبر نسبة من أفراد العينة والتي يمثلها (71%) لديهم إصرار على مواصلة بذل المجهودات لتحسين أدائهم في العمل حيث وان لم يتوصلوا إلى النتائج التي يتوقعونها في عملهم.

وعبر ما نسبته 78% من أفراد العينة بأنهم يبذلون أكبر جهد لتحسين قدراتهم في مجال تخصصهم في لتحسين أدائهم. تليها الاستقلالية في إنجاز المهام حيث عبر ما نسبته 67% من أفراد عينة الدراسة على أنهم يفضلون أداء مهامهم بالكيفية التي يرونها مناسبة والتي تضمن لهم الأداء المتميز.

أما المحور الثاني والخاص بدافع تجنب الفشل فقد تراوحت متوسطات الاستجابات مابين 2.22 و 1.78.

أما الانحرافات المعيارية فتراوحت مابين 0.89 و 0.81 وبالنظر إلى النسب المئوية نلاحظ أن أكبر نسبة مئوية والمتمثلة في 54 % من أفراد العينة يخافون من الفشل حيث أنهم يـ فضلون العمل بالتعاون والاشتراك مع الآخرين وذلك لتجنب الفشل في إنجاز مهامهم.

أما ما نسبته 53 % من أفراد عينة الدراسة يفضلون الأعمال التي يمكن تحقيق نجاح كبير بها واحتمالية الفشل قليلة

أما ما نسبته 51% من أفراد العينة فيفضلون الانتقال إلى حل مسائل أكثر تعقيد من التي تم حلها على البقاء في نفس المستوى.

من خلال النتائج السالفة نستخلص أن أفراد العينة يتعرضون إلى درجة متوسطة من الضغوط المهنية حيث كان أعلى متوسط حسابي يقدر بـــ 2.56 وهي درجة متوسطة.

أما فيما يخص دافعية الانجاز فان النتائج الواردة في الجدول رقم (7) تبين أن أفراد عينة الدراسة يتميزون بدافع انجاز متوسط وذلك حسب ما توضحه المتوسطات الحسابية وكان أعلى متوسط حسابي 2.59.

2- تفسير النتائج في ضوء الفرضيات:

- بعد معالجة البيانات إحصائيا من خلال معامل الارتباط بيرسون والذي يوضحه الملحق رقم (3) ص:05. كانت النتائج كما يلي :

الضغوط المهنية / الارتباط	دافع النجاح	دافع تجنب الفشل
الارتباط	-0.04	-0.04

الجدول رقم (12) يوضح معامل الارتباط بين متغير الضغوط المهنية و دافعية الانجاز

الفرضية الجزئية الأولى: كلما قل الضغط المهني زاد دافع النجاح.

يوضح الجدول أن معامل الارتباط بين الضغوط المهنية و دافع النجاح يقدر بـــ(0.04-) وهي علاقة ارتباطيه سالبة و هذا يشير إلى أن دافع النجاح لا يزيد بقلة الضغوط المهنية ومنه فالفرضية الجزئية الأولى غير محققة

الفرضية الجزئية الثانية:

كلما زاد الضغط المهني زاد دافع تجنب الفشل.

يوضح الجدول أن معامل الارتباط بين الضغوط المهنية و دافع تجنب الفشل يقدر بـــ: (0.04-) وهي علاقة ارتباطية سالبة و منه فالفرضية الجزئية الثانية غير محققة.

- بعدم تحقق الفرضيتين الجزئيتين تكون الفرضية العامة و القائلة للضغوط المهنية علاقة ارتباطية بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببسكرة غير محققة ومنه نستنتج:

عدم وجود علاقة ارتباطية بين كل من متغير الضغوط المهنية و دافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببسكرة .

3- تفسير النتائج في ضوء الفرضيات الصفرية:

الفرضية الصفرية الجزئية الأولى:

لا يؤثر عامل السن في مستوى الضغوط المهنية.

لإختبار هذه الفرضية قمنا بحساب كا^2 الخاص بمتغير السن عند مستوى الدلالة 0,05 وقمنا بتحديد درجة الحرية (4) وفقا للقانون التالي:

درجة الحرية : (عدد الأعمدة – 1) (عدد الأسطر – 1).

حيث أن عدد الأعمدة يساوي 3 و هي تمثل سلم ليكرت: موافق، محايد، معارض.

أما عدد الأسطر يساوي 3 وهي تمثل مستويات السن لأعوان الحماية المدنية الوحدة المركزية. و هي كالأتي:

أقل من 30 سنة.

من 30– 40 سنة .

أكبر من 40 سنة.

حيث أن (3– 1) (3 – 1) =(2x2)=4

بعد قراءة ا لطاولة النظرية نجد أن القيمة المجدولة عند درجة الحرية 4 تساوي: 9,49.

و بعد حساب كا^2 المحسوبة و التي قدرت ب:3,65.

بالتالي: نجد أن القيمة المحسوبة أقل من المجدولة. و منه:

لا يوجد تأثير لمتغير السن على مستوى الضغوط المهنية.

ولذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية الجزئية الأولى و القائلة:

لا يؤثر متغير السن على مستوى الضغوط المهنية.

أما الفرضية الصفرية الجزئية الثانية :

والقائلة : لا يؤثر متغير سنوات الخبرة على مستوى الضغوط.

فقد تم حساب كا^2 الخاص بمتغير سنوات الخبرة عند مستوى الدلالة = 0.05 وتم تحديد درجة الحرية (4) حيث تم حسابها وفقا للقانون التالي :

درجة الحرية =(عدد الأعمدة – 1) (عدد الأسطر – 1)

حيث أن عدد الأعمدة يساوي 3 تمثل سلم ليكرت : موافق، معارض، محايد.

– أما عدد الأسطر يساوي 3 وتتمل عدد سنوات الخبرة لأعوان الحماية المدنية بسكرة وهي كالآتي :

- أقل من 5 سنوات
- من 5 إلى 15 سنة
- أكثر من 15 سنة

بعد قراءة الطاو لة النظرية نجد أن القيمة المجدولة عند درجة الحرية (4) يساوي 9.49.

وبعد حساب كا^{2}المحسوبة والتي قدرت بـــ : 4.21.

نجد أن القيمة المحسوبة أقل من المجدولة ومنه:

لا يوجد تأثير متغير سنوات الخبرة على مستوى الضغوط المهنية.

لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية الجزئية الثانية والقائلة :

- لا يؤثر متغير سنوات الخبرة على مستوى الضغوط المهنية.

من خلال تحقق الفرضيتين الصفرتين الجزئيتين فإننا نقبل الفرضية الصفرية العامة والقائلة:

- لا يؤثر متغير السن وسنوات الخبرة على الضغوط المهنية.

وهذا ما يتوافق مع نتائج الدراسة التي قام بها " مكناسي محمد " 2006 – 2007 حيث توصلت إلى أنه لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا لضغوط العمل وكل من متغير العمر وسنوات الخبرة عند مستوى الدلالة (0.05) .

كما أنها لا تتفق مع نتائج التي قام بها سعود محمد النمر 1994 حيث توصلت إلى أن الأفراد في الفئات الأصغر يشعرون مستوى ضغط أعلى مما يعني وجود علاقة ارتباطية في مستوى الضغوط ومتغير العمر.

الخاتمة

الخــــاتمة:

كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على علاقة الضغوط المهنية بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية للحماية المدنية بسكرة.

و بعد تحليل و إثراء متغيرات الدراسة نظريا و تطبيق مقياسي جمع البيانات على عينة الدراسة المكونة من 100 عون، تم تفريغ البيانات و معالجتها إحصائيا و تفسيرها و مناقشتها، وعلى ضوء ما توفر من دراسات سابقة و التناول النظري توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

أولا: وجود علاقة إرتباطية سالبة بين الضغوط المهنية و دافع النجاح.

ثانيا: وجود علاقة إرتباطية سالبة بين الضغوط المهنية و دافع تجنب الفشل.

و بالتالي كان الارتباط بين الضغوط المهنية و دافعية الإنجاز سالبا .

عموما يمكن القول أن هذه الدراسة كشفت على أن دافعية الإنجاز لا ترتبط بالضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية بسكرة.

قائمة المراجع

قـــــــــائمة الــمراجع:

المــراجع باللغة الــعربـــية:

أولا: الكـــتب:

1-أحمد عبد الخالق: **محاضرات في علم النفس الفيزيولوجي**، دار المعرفة الجامعية، 1986، الاسكندرية، مصر.

2-أحمد عبد اللطيف وحيد: علم النفس الاجتماعي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، 2001، عمان، الأردن

3-احمد ماهر: **السلوك التنظيمي –مدخل بناء المهارات–**، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2003،ب ط.

4-أحمد ماهر: **السلوك التنظيمي–مدخل بناء المهارات–**، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2003

5- اخلاص محمد عبد الحفيظ: علم النفس الرياضي–مبادئ وتطبيقات–،العالمية للنشر والتوزيع، 2004.

6- اخلاص محمد عبد الحفيظ، مصطفى حسين باهي: طرق البحث العلمي والتحليل الاحصائي في **المجالات التربوية والنفسية والرياضية**، مركز الكتاب للنشر، ط2، 2002، القاهرة، مصر.

8-أديب محمد الخالدي: **المرجع في الصحة النفسية**، دار وائل للنشر، ط3، 2009، عمان، الأردن.

9-أديب محمد الخالدي: **سيكولوجية الفروق الفردية والتفوق العقلي**، دار وائل للنشر، ط2، 2008، عمان، الأردن

10-اندرو جي سيزلاقي، مارك جي والاس: ترجمة: جعفر ابو القاسم أحمد: **السلوك التنظيمي والأداء،** معهد الادارة العامة، الرياض، السعودية، 1991.

11-توفيق عبد الرحمان: **المدير في مواجهة ضغوط العمل،** مركز الخبرات المهنية للادارة 1994 القاهرة مصر

12-ثائر أحمد غباري: الدافعية –النظرية والتطبيق- ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، 2008، عمان، الأردن.

13-جمال الدين لعويسات: **السلوك التنظيمي والتطور الاداري،** دار هومة، بوزريعة، 2003، الجزائر

14- جمال الدين محمد المرسي،ثابت عبد الرحمان إدريس: **السلوك التنظيمي**،الدار الجامعية، 2002

15-جمعة سيد يوسف: **النظريات الحديثة في تفسير الامراض النفسية، مراجعة نقدية**، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.

16-جمعة سيد يوسف: **ادارة ضغوط العمل-نموذج التدريب والممارسة-**، ايتراك طباعة والنشر، ط1، 2004، القاهرة، مصر.

17-جيرلاند جلبرج، روبرت بارون: تعريب ومراجعة: رفاعي محمد رفاعي: **إدارة السلوك في المنظمات**، دار المريخ للنشر، ب ط، 2004

18-حافظ فرج أحمد: **قضايا إدارية معاصرة**، عالم الكتب للنشر والتوزيع، ط1، 2007، القاهرة، مصر.

19 ______________________________

2004

20-حنان عبد الرحيم الاحمدي: **ضغوط العمل لدى الأطباء-المصادر والأعراض-**، مركز البحوث، الرياض، السعودية، 2002

21-خليل محمد حسين الشماع: **مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2007، عمان، الأردن

22- ديفيد فونتانا: ترجمة:حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله: **الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة -موجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية-**، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، 2009، عمان، الأردن

23-راضي الوقفي: **مقدمة في علم النفس**، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط3، 1998، عمان، الأردن.

24-راوية حسن: **السلوك التنظيمي المعاصر**، الدار الجامعية، 2003، الإسكندرية، مصر.

25-رشاد عبد العزيز عبد الباسط:**دراسات نفسية**،ج4، ب ط، المكتبة الانجلو مصرية، دار الشروق للنشر، 1999

26-رشاد علي عبد العزيز موسى: **علم النفس الدافعي**، دار النهضة العربية، ب ط، 1994، القاهرة، مصر

27-رمضان ياسين: **علم النفس الرياضي**، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، 2008، عمان، الأردن.

28-سعاد نايف البرنوطي: **إدارة الموارد البشرية وإدارة الأفراد**، دار وائل للطباعة والنشر، ط2، 2004، عمان، الاردن.

29-صلاح الدين عبد الباقي: **السلوك الفعال في المنظمات**، الدار الجامعية، 2004، الاسكندرية، مصر.

30-صلاح بيومي: حوافز الإنتاج في الصناعة، ديوان المطبوعات الجامعية، 1982، الجزائر.

31–طارق كمال: علم النفس المهني، مؤسسة شباب الجامعة، 2007، الإسكندرية، مصر.

32–طاهر محمود الكلالدة، تنمية وإدارة الموارد البشرية، دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، 2008، عمان، الأردن.

33– طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين: **استراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية،** دار الفكر، ط1، 2006، عمان، الأردن.

34– عبد الحافظ سلامة: **علم النفس الاجتماعي،**دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ب ط، 2006، عمان ، الأردن.

35– عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان: **ضغوط العمل–منهج شامل لدراسة الضغوط–مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها–،** معهد الادارة العامة، 1998، الرياض، ص: 13.

36–علي حمدي: **سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل** عبد الحميد محمد شاذلي:**علم النفس العام،**المكتبة الجامعية، ط2، 2000، ، مصر.

37– عبد الغفار حنفي وآخرون: **محاضرات التنظيم**، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، ط1، 2002.

38–علاء الدين كفافي وآخرون: **مقدمة في علم النفس،** دار المعرفة الجامعية، ب ط، 2009.

39– علي أحمد عبد الرحمان عياصرة: القيادة والدافعية في الادارة التربوية، ط1، 2006، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

40–علي السلمي: **ادارة السلوك الانساني،** دار غريب للطباعة والنشر، 1997، مصر.

41– علي عسكر: **ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها–الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق–،** دار الكتاب الحديث، ط3، 2003.

42- عمر عبد الرحيم نصر الله: تدني مستوى التحصيل والانجاز المدرسي: أسبابه وعلاجه، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن.

43- عمر وصفي عقيلي: **إدارة الموادر البشرية المعاصرة- بعد استراتيجي-**، دار وائل للنشر والتوزيع، 2005، عمان، الأردن.

44- عويد سلطان المشعان: **علم النفس الصناعي،** مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، ط1، 1994 ، الكويت، الإمارات العربية المتحدة.

45- عبد الرحمان الوافي: **مدخل إلى علم النفس،** دار هومة للنشر والتوزيع، ب ط، بوزريعة، الجزائر.

46 ________________________________

2005

47- عبد اللطيف محمد خليفة: **الدافعية للانجاز،** ب ط، دار غريب للطباعة والنشر، 2000، القاهرة، مصر.

48- عبد اللطيف محمد خليفة: **الدافعية للانجاز،** دار غريب للنشر والتوزيع، ب ط، 2000، القاهرة، مصر.

49- علي عسكر: **الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل –السلوك التنظيمي المعاصر-**، دار الكتاب الحديث، ب ط، 2005، القاهرة، مصر.

50- فاروق عبده فليـــــــــة، السيد عبد المجيد: **السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط2، 2009، عمان، الاردن.

51- فرج عبدالقادر طه: **علم النفس الصناعي والتنظيمي**، دار قباء للنشر و التوزيع، ط9، 2001، القاهرة، مصر.

52- فرج عبد القادر طه: **موسوعة علم النفس والتحليل النفسي**، دار الغريب للطباعة والنشر، ط2، 2003، القاهرة، مصر.

53-لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة: **الإجهـــــــــــــاد**، مخبر التطبيقات النفسية و التربوية، جامعة منتوري، قسنطينة، دار الهدى للطباعة و النشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2006.

54- ماك ر. مكمين: ترجمة: سلام منير حبيب: **الحل الأمثل للضغوط-كيف نستفيد من ضغوط الحياة اليومية**-، دار الثقافة، ط1، 1996، القاهرة، مصر

55- محمد حسن محمد حمادات: **السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية،** دار حامد للنشر، عمان، الأردن، 2007.

56- محمد عبيدات واخرون، منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، ط2، 1999، عمان الاردن.

57-محمد علي محمد: **علم اجتماع التنظيم -مدخل للتراث والمشكلات والموضوع والمنهج-،** دار المعرفة الجامعية، ط3، 1983، الإسكندرية، مصر.

58-محمد محمود بن يونس: سيكولوجيا الدافعية والانفعالات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط2، 2009، عمان، الأردن.

59-محمد مرعي مرعي: **أسس إدارة الموارد البشرية-النظرية والتطبيق**- دار الرضا للنشر، ب ط، 1999، دمشق.

60- محمود سليمان العميان: **السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال،** دار وائل للنشر، 2005، عمان، الادرن.

61-محمود فتحي عكاشة: **علم النفس الصناعي،** مطبعة الجمهورية ،1999 ،الاسكندرية-

62- مجدي أحمد محمد عبد الله: السلوك الاجتماعي وديناميته، محاولة تفسيرية، دار المعرفة الجامعية، 2003.

63- مجدي أحمد محمد عبد الله: **السلوك الاجتماعي وديناميته-محاولة تفسيرية-**، دار المعرفة الجامعية، ب ط، 2003، الاسكندرية، مصر

64-مصطفى حسن الباهي، أمنية ابراهيم شلبي: الدافعية -نظريات وتطبيقات-، ط1، 1998، القاهرة، مصر.

65- مصطفى عشوي: مدخل إلى علم النفس المعاصر، ديوان المطبوعات الجامعية،1990

66-منى عبد الحليم: **مدخل الصحة النفسية في المجال الرياضي-مفاهيم وتطبيقات-**،دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، 2009، الاسكندرية ، مصر.

67-ناصر دادي عدون: **ادارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي-دراسة نظرية وتطبيقية-**، 2004، دار المحمدية العامة، الجزائر.

68- نواف كنعان: **القيادة الإدارية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2007، عمان، الأردن.

69- وائل محتار إسماعيل: إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 2009.

70- وليد السيد خليفة، مراد علي عيسى، الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي (المفاهيم والنظريات-البرامج) دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، مصر، ط1، 2007

المـــجـــلات:

1-زهير الصباغ: **ضغط العمل**، المجلة العربية للادراة، 1981، العدد 01، المجلد 05، الرياض.

2-سيد محمود الطواب ، **أثر تفاعل مستوى دافعية الانجاز والذكاء والجنس على التحصيل الدراسي لدى طلاب وطالبات جامعة الامارات العربية المتحدة** ، مركز البحوث والتطوير والخدمات التربوية والنفسية، جامعة الامارات العربية المتحدة، 1987-1988-

3-سليمان عبد الرحمان الطريري: **الضغط النفسي -مصادره ومسبباته-**، مجلة كلية التربية، مجلد 8، عدد 9، جامعة الامارات، 1994.

4-سعود محمد النمر: **دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام و الخاص بالمملكة العربية السعودية**، المجلة العربية للإدارة، المجلد 16 العدد 02 ،عمان

5-عويد المشعان: **مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة وعلاقتها بالاضطرابات النفس-جسمية بدولة الكويت**، مجلة العلوم الاجتماعية، 2000، مجلد 28، العدد 1، الكويت.

6-محمد أحمد الحرارشة وسامر عبد المجيد البشاشة: **أثر حاجات مكليلاندMc Clelland على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الاجهزة الحكومية في محافظة الكرك**، مجلة جامعة الشارقة للعلوم البحثية والتطبيقية، المجلد 3، العدد 2، جمادى الاولى 1427هـ ، يونيو 2006.

7-نوال حمداش: **قراءة في بعض المصادر التنظيمية للإجهاد المهني**، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 21، جوان 2004 ، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.

الأبحـــاث و الـــرسائـــــل:

[1] ابراهيم بن حمد البدر: **المناخ التنظيمي وعلاقته بضغوط العمل**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، قسم العلوم الادارية، 2006.

[2] عبد الحميد شحام: علاقة الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكوسوماتية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، غير منشورة، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2006–2007

[3] مكناسي محمد ، التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية ، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، 2006–2007.

[4] نايف بن فهد التويم: **مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، 2005

الملتـــقيـــات:

1–حسين خريف: **الاتصال في المؤسسة،** فعاليات الملتقى الوطني الثاني، مخبر علم إجتماع الاتصال، 2003، جامعة منتوري، قسنطنة، الجزائر.

2–فتيحة بن زروال: **العنف كمظهر من مظاهر الإجهاد–العنف والمجتمع مداخل معرفية متعددة،** أعمال الملتقى الدولي الأول، مارس 2003، جامعة محمد خيضر، بسكرة، دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر.

القواميس و المعاجم:

1- عمار الطيب كشرود: **معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي والادارة (انجليزي-عربي)**، ليبيا، دار الكتب الوطنية، 1994.

المراجع بالأجنبية:

1-T .A. Beehr : Psychological Stress In The Work Place, Rout Le Dge, London, 1995.

2-Jermy stranks: stress at work .Management and Prevention .British library . londin.2005.

3-Steve M .jex : Organizonal Psychology ,a scientist – Practitioner approch ,johh @sons ;new york .2002

المواقع الإليكترونية:

-: 31-05-2009 9:44www.stressinfo-org

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامــعة منتـــــوري قسنطــــــينة

كلية العلوم الإنسانيــة و الاجتمـــاعية

قســم علم النــفس والعلــوم التربوية و الارطـــوفونيا

استمـــــــارة البـــــحـــــــث

أخـــــي العـــون:

الســـــلام عليكم و رحــمة الله و بـــركاته

الاستمارة التي بين يديك صممت للحصول على بعض المعلومات التي تخدم البحث العلمي الذي أقوم بإعداده و ذلك لإتمام رسالة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم و الذي يدور موضوعها حول الضغوط المهنية و علاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية و تحتوي هذه الاستمارة على مجموعة من الأسئلة و التي يرجى منكم الإجابة عليها وفقا لتصوراتك و شعورك نحو مهنتك و ذلك بوضع علامة (×) في الخانة المناسبة للإجابة.

و ليكن في علمك أخي العون بأن إجابتك لن تستخدم إلا لإغراض علمية .

تقبل مني أسمى عبارات التقدير و الاحترام

الطالـــبة : عثمان مريم

إشراف أ.الدكتور:لوكيا الهاشمي.

السن:
عدد سنوات الخبرة:
الحالة العائلية:

الضغـــــــوط المهـــــــنية:

	العـــــــــــــبارات	موافق	محايد	معارض
01	أحس إنني غير فعال في عملي .			
02	أحس بالتعب في نهاية العمل .			
03	أحس أني تعب عند استيقاظي لأنني أتذكر أن يوم أخر من العمل ينتظرني.			
04	أستطيع بسهولة فهم ما يحس به زملائي.			
05	أتعامل مع زملائي بدون إحساس و كأنهم أشياء .			
06	العمل كل يوم و طول اليوم مع نفس الأشخاص يتطلب بذل جهد كبير.			
07	أتكفل بكل فعالية بمشاكل زملائي.			
08	أحس أني متوتر بسبب عملي.			
09	لدي انطباع من خلال عملي انه لدي تأثير إيجابي على الأشخاص.			
10	لقد أصبحت قليل الإحساس نحو الأشخاص منذ أن بدأت هذا العمل.			
11	أعتقد أن هذا العمل قلل من إحساسي.			
12	أحس أنني مفعم بالطاقة و الحيوية في عملي .			
13	أحس أنني مجمد(غير فعال) في هذا العمل .			
14	أحس أنني أتعامل بخشونة مع زملائي في العمل .			
15	العمل مباشرة مع الأشخاص يقلقني .			
16	أتوصل بسهولة لخلق جو مريح مع زملائي .			
17	أحس بالنشاط في عندما أكون في عملي .			
18	أقوم بالعديد من المهام و التي تعطي قيمة لعملي .			
19	أحس أنني أقدم أقصي ما أملك من جهد في العمل .			
20	في عملي أعالج المشاكل العاطفية بتروي.			
21	لدي إحساس أن زملائي يحملونني شيء من مشاكلهم.			

	دافعية الإنجـــاز	موافق	محايد	معارض
	دافع النجاح			
01	أتولى حل المهمات الصعبة حتى وإن كنت غير واثق من أنني سأتمكن من حلها.			
02	إذا لم أتوصل إلى شيء ما في مهمة ما فإنني أبذل كافة الجهود لتحسين أدائي.			
03	أفضل العمل الذي تكون مهمته محددة بوضوح شريطة أن أحدد فيه بنفسي ماذا وكيف أعمل			
04	أبذل أكبر وقت ممكن من أجل تحسين قدراتي في مجال تخصصي			
05	أعتبر العمل الهام والصعب هو العمل الذي تكون احتمالية النجاح تساوي 100%			
06	من المهم للغاية بالنسبة لي أن أقوم بالعمل على أحسن ما يمكن حتى وان أدى إلى اصطدام مع رفقائي.			
07	في أوقات الفراغ أقوم بممارسة أية لعبة لتطوير مهاراتي أكثر منها للاستراحة والتسلية			
08	أفضل القيام بعمل ما لاعتباره ضروري حتى وان كنت سأغامر بنسبة خطا مقدارها 50% على العمل بنصيحة الآخرين			
09	لو أتيح لي الاختيار فإنني سأختار العمل الذي ستكون فيه بداية الراتب غير كبيرة لكن توجد فرص وبفضل جهودي لكي يصبح راتبي مرتفع بأسرع وقت			
10	بعد توقفي في عملية التقييم أميل إلى الراحة والاستجمام أكثر من فرحتي للحصول على علامة مرتفعة			
11	بعد الفشل أصبح أكثر حيوية وتأهب لمتابعة عملي			
12	إذا وجد شك في إنجاح أية بداية ما فإنني أفضل المجازفة			
13	يعجبني أكثر انجاز مهمات معقدة وغير مألوفة			
14	عندما تلزم المنافسة أو المبادرة يظهر لدي الاهتمام والحماس أكثر من الانزعاج			

15	أفضل العمل دون أن ارحم نفسي حتى اللحظة التي أصبح فيها راض تماما على نتائج عملي			
16	إذا كان يجب علي أن أنجز مهمة معقدة فإنني أفضل أن أنجزها بالاشتراك مع أي شخص ما			
17	يجذبني أكثر العمل الذي لا يتطلب مجهود وواثق من نجاحه			
18	أفضل المشاركة في المسابقات التي تكون فيها إمكانياتي أكثر من إمكانيات الآخرين			
19	خلال التقييم أفضل أن تكون الأسئلة محددة وفي مجال تخصصي			
20	أفضل اختيار العمل الذي احتمالية فشله قليلة لكن إلى جانب ذلك يمكن تحقيق نجاح كبير فيه			
21	عند انجازي للمهام اليومية فانه اكثر مانزعج منه الوقوع في خطأ ما منه في كيفية تقديمه بشكل صحيح			
22	إذا لم أتمكن من انجاز عملي فإنني ألجا لطلب المساعدة من أي شخص ما أفضل من أن أصبح ابحث عن مخرج من الوضع القائم			
23	عندما أقوم بعمل صعب فإنني أخشى أن لا أقوم به أكثر من تأملي بانجازه			
24	أعمل بفاعلية أكثر تحت قيادة ما مما أتولى مسؤولية شخصية للقيام بعمل ما			
25	أنجز المهمات التي يثار فيها بالتحديد ماذا وكيف أنجزها بإنتاجية أعلى من المهمات التي تكون فقط في خطوط عامة			
26	إذا توصلت إلى مسالة ما بنجاح فإنني السرور أحاول مرة أخرى حل مسالة مشابهة للأولى أكثر من الانتقال إلى حل مسالة أكثر صعوبة			

ملخص الدراسة :

تتمحور هذه الدراسة حول الضغوط المهنية و علاقتها بدافعية الإنجاز من خلال طرح التساؤل التالي :

ما هي طبيعة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية و دافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدينة بالوحدة المركزية ببسكرة ؟

تبنت الدراسة الفرضيات التالية:

- **الفرضية العامة:** للضغوط المهنية علاقة ارتباطية بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية بسكرة.

الفرضيات الجزئية:

- **الفرضية الجزئية الأولى:** كلما قل الضغط المهني زاد دافع النجاح
- **الفرضية الجزئية الثانية:** كلما زاد الضغط المهني زاد دافع تجنب الفشل

الفرضية الصفرية العامة: لا يؤثر متغير السن وسنوات الخبرة في مستوى الضغوط المهنية.

وتكمن أهمية هذه الدراسة في :

1. أنها تحاول دراسة دافعية الانجاز لأعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية ببسكرة ، وذلك لان دافعية الانجاز تعتبر عنصرا رئيسيا في أداء العامل لمهامه بأكثر فعالية.
2. المساهمة في مساعدة المسؤولين في مؤسسة الحماية المدنية للأخذ بالأسباب الناجعة التي تؤدي إلى استثارة و تنمية دافع الانجاز لدى موظفيها و ذلك لضمان نتائج المتوقعة من الأداء .
3. لفت انتباه المسؤولين على هذا القطاع للعوامل المسببة للضغوط المهنية و ذلك للتخفيف من أثارها على العاملين .

ولقد تم اللجوء إلى المنهج الوصفي التحليلي ، حيث تطبيق الدراسة على عينة عشوائية حديثة تقدر بـــ : (100 عون) من أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببسكرة .

و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

1. وجود علاقة إرتباطية سالبة بين الضغوط المهنية و دافع النجاح
2. وجود علاقة إرتباطية سالبة بين الضغوط المهنية و دافع تجنب الفشل
3. أوضحت النتائج أن الضغوط المهنية لا تتأثر بكل من العمر و سنوات الخبرة من مستوى الدلالة 0.05

RESUME :

Notre étude centré sur le stress professionnel et sa relation avec la motivation a la réussite en essayant répondre à la question suivante :

Quelle est la nature de la relation entre le stress professionnel et la motivation a la réussite chez les agents de la protection civile qui travaillent à l'unité de la protection civile de Biskra ?

Les hypothèses :

Hypothèse général :

Il ya une relation significative entre le stress professionnel et la motivation a la réussite chez les agents de la protection civile à l'unité central de la protection civile.

sous hypothèses :

1éré hypothèse :

La diminution du stress professionnel fait augmenté le motif de succé.

L'augmentation du stress professionnel fait augmenté le motif évité l'échec.

2éme hypothèse : les variables âge, expérience n'influencent pas sur le niveau du stress professionnel.

L'importance de cette étude est :

- Etudier la motivation a la réussite chez les agents de la protection civile qui travaillent à l'unité centrale de la protection civile de Biskra, en vue que la motivation pratiquement considéré comme une base pour l'adaptation de l'individu et l'harmonisation avec son travail
- Une contribution apportée aux responsables des établissements de la protection civile pour prendre en charge les raisons qui entrainent le stress professionnel
- Eliminer les facteurs négatifs qui peuvent mener le stress au milieu du travail

La chercheure a utilise la méthode descriptive analytique on a pratiqué cette étude sur échantillon de 100 agents de protection civile.

Les principaux résultats :

- existence d'une relation significative négative entre le stress professionnel et le motif de sucée

- existence d'une relation significative entre le stress professionnel et le motif évité l'échec.

- de l'autre cote ces résultats a éclairer que le stress professionnel ne dépend pas à l'âge et à l'expérience au niveau de 0,05 .

Abstract :

This study focused on professional pressuse and its relationship with achievement motivati on this bring up the following question :

The relationship between professional stress and achievement motivation up on agents of civil protection in the central unit in Biskra ?

- **Hypothesis :**

General hypothesis :

The proffessional stress has a binding relation with achievement motivation upon the civil protection agents in the central unit in Biskra .

- Partail hypothesis :

1- Whenever the proffessional stress is reduced the successful motivation increase .

2- whenever the proffesional stress is increased the motiva avoid failure reduce .

- The factor sage and years of escperience don't affect the level of the proffessional stress.

This study gains its importance within the following :

1- It trys to study the achievement motivati on upon the agents of civil protection in the central unit in Biskra thus because the achievevement motivation is considered as the main aspect that more push the workers to do his job with more efficiency.
2- It helps the civil protection responsibles to kn ow the effective reasons that leads to develop the achievement motivation for their workers to ensure a good expected results

3- To a hract the responsibles attension to the reasons of the proffessional stress to reduce it influence on the workers .

The analysis descriptive methodology was used on a random sample about 100 agents from the civil protection .

This study aims to :

1- There is a negative binding relationship between the proffessional stress and successful motivation.
2- There is a nigative binding relationship between the proffessional stress and avoid failure.
3- The results explained that the proffessional stress doesn't affect with age and years of experience upon the proffessional the level 0,05 .